BẠN LÀ NGƯỜI CÓ TÀI ĂN NÓI NHẤT

GIAO TIẾP ỨNG XỬ THÔNG MINH





NHÀ XUẤT BẢN TỪ ĐIỂN BÁCH KHOA

Bạn là người có tài ăn nói nhất

Table of Contents

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1

NÓI NHƯ VẬY LÀ KHÉO LÉO NHẤT

ĂN NÓI CẦN CÓ CHỪNG MỰC

Tục ngữ có câu: Nhất ngôn khả dĩ trưng bang, nhất ngôn khả dĩ loạn bang. (Ý muốn nói: Một lời nói kiến thành một nước, một lời nói cũng làm luỵ một nước!). Tuy đó là chuyện của cố nhân nhưng đối với chúng ta ngày nay thì câu tục ngữ ấy vẫn còn hữu dụng.

Trong cuộc sống hiện đại, có chính nhân quân tử thì cũng có những kẻ tiểu nhân, có những con đường bằng phẳng thì cũng có những đoạn đường chông gai. Ở vào những tình cảnh phức tạp, nếu bạn không chú ý đến nội dung, chừng mực và đối tượng của lời nói, rất có thể gây nên những lỗi lầm vô nghĩa, người nghe khó tiếp thu, thậm chí còn dẫn tới tai hại. Mỗi người đều có một số phận, nhưng khi gặp lúc thích hợp, thì tài năng được bộc lộ làm thay đổi tình hình, thuận lợi cho bước đường thành công. Cho nên khi nói chuyện cẩn thận một chút, tôn trọng người nghe một chút sẽ giúp cho bạn liên tục thành công và luôn nắm quyền chủ động quyết định cuộc đời mình. Điều này là vô cùng có lợi. Thế nhưng khi vấp phải những trường hợp khó khăn, thì với những người không có bản lĩnh vững vàng, lập trường kiên định sẽ dễ lộ ra nhiều nhược điểm, không được mọi người hoan nghênh. Phương Tây có câu ngạn ngữ rất hay: "Thượng đế chỉ cho chúng ta một cái mồm, nhưng lại cho chúng ta hai cái tai để nghe nhiều hơn nói".

Khuyết điểm trong việc ăn nói tuỳ tiện thì có rất nhiều. Giống như anh ta có một điều bí ẩn mà không thể nào cho người khác biết. Trong khi nói chuyện lại vô tình làm lộ ra. Lời nói tuy là vô tình, nhưng người nghe lại có ý. Anh ta có thể cho rằng, bạn cố ý muốn nói xấu anh ta và cũng vì chuyện này mà oán trách bạn. Chuyện của người khác, bạn đừng nên quan tâm, lại càng không nên để cho nhiều người biết. Nếu nhiều người biết được, đương nhiên vô cùng bất lợi, bạn cần tuyệt đối không nói lộ với người khác bởi nếu nói lộ ra bạn đã phụ lòng anh ta và anh ta thậm chí còn oán hận bạn. Bạn tuy đã cẩn trọng bảo mật, từ đó không nhắc đến chuyện này nữa, thế nhưng ai đó có tâm địa lại thêm chuyện đơm đặt, nói rộng ra ngoài. Lúc này bạn không thể tránh khỏi liên lụy. Bạn chỉ có một cách tốt nhất là nói rõ với anh ta, bày tỏ bản chất một lòng một dạ nhưng vì sơ ý mà nói lộ ra chuyện ấy. Đồng thời tìm hiểu rõ nguyên nhân của sự việc, còn nếu đối phương không tin tưởng bạn nữa, bạn cần phải nỗ lực lấy lại lòng tin và vì điều này mà rút ra bài học kinh nghiệm. Nếu bạn ứng dụng những cách trên mà không hiệu quả thì nhất định việc bạn làm đã khiến anh ta bị tổn thương nặng nề. Mặc dù bạn đã rất cố gắng, nhưng anh ta vẫn chỉ cho rằng bạn nhất thời, bỏ qua mọi nỗ lực cải thiện tình hình của bạn. Lúc này cách tốt nhất bạn không nên nói gì nữa và chờ đợi thời gian sẽ trả lời.

Bạn có chuyện vui thì nên nói chuyện với người đang vui; nếu bạn có chuyện buồn thì cũng chỉ nên nói chuyện với người đang buồn. Lúc nói chuyện cần nắm bắt được cơ hội có thích hợp với hoàn cảnh hay không. Lời nói là vô tình, nếu gặp phải người khéo đơm đặt, không những không đạt được mục đích mà còn gây hậu hoạ. Có nhiều kẻ xấu bụng, chỉ lợi dụng thời cơ khi người khác nói sai, nói lỡ lời là ngay lập tức nói xấu liền.

Có một câu nói: "Tai vạ từ mồm", một người khôn ngoan thì phải biết nói thế nào? Cần nói gì? Cái gì không nên tin? Mọi thứ đều xuất phát từ cái tâm, người xấu bụng thì không có tâm, người lương thiện thì tấm lòng trong sáng.

Mỗi một người đều có một bí mật của riêng mình và cũng có mong muốn không để cho ai biết. Trong chuyện này, nỗi sợ hãi bị lộ tẩy là rất hợp lí.

Bí mật của bạn có thể là chuyện đời tư, có thể là chuyện công việc. Nếu như trong lúc vô ý bạn nói lộ ra, rất nhanh chóng, nó không còn là điều bí mật nữa. Nó có thể trở thành câu chuyện nói đi nói lại của đồng nghiệp. Như thế đối với bạn là vô cùng bất lợi. Có khi làm cho đồng nghiệp ít nhiều nghi ngờ bạn. Điều này khiến cho bạn rất khổ tâm.

Bí mật của bạn nếu như để một người có tâm địa biết, tuy anh ta không nói ở cơ quan, nhưng trong những lúc mặt đối mặt, anh ta có thể dùng bí mật ấy làm vũ khí công kích bạn. Trong trường hợp này, bạn rất dễ thất bại. Bởi vì, bí mật có tính riêng tư luôn làm cho ta xấu hổ. Điều này đem lại lợi thế cho người khác và bạn bị mất đi tính chiến đấu của mình.

Cốc Trường Quân là nhân viên của công ty đĩa hát Quang Hoa, trong công việc, Cốc Trường Quân luôn chăm chỉ và nỗ lực nên được ứng tuyển làm đội ngũ kế cận của công ty. Chỉ vì sơ ý nói lộ ra bí mật của mình mà bị đối thủ cạnh tranh công kích, không còn được trọng dụng nữa.

Sau giờ làm việc, Cốc Trường Quân hay đi uống rượu tán gẫu cùng đồng nghiệp. Một ngày cuối tuần, anh ta chuẩn bị rượu cùng đồ nhắm mời Trung Nghĩa đến dùng. Hai người ngồi uống rất lâu, nói qua nói lại, rượu uống cũng đã ngà say, anh ta đã để lộ ra chuyện mà chưa nói với ai bao giờ.

"Khi tôi vừa tốt nghiệp phổ thông trung học nhưng vẫn chưa thi đỗ đại học, có một quãng thời gian không có việc làm, tâm tính buồn chán. Có một lần sau khi đi uống rượu cùng với mấy người bạn về, trên đường về thấy có chiếc xe máy đang dựng cạnh đường. Nhìn quanh thấy không có ai, sinh lòng tham lấy đem đi bán, kết quả là bị bắt, rồi lĩnh án. Hết án, tôi đi tìm việc làm, nhưng tìm mãi không có ai nhận. Có người bạn giới thiệu tôi đến đây làm việc gác cổng. Bây giờ thấy thật hối hận, tôi chỉ một lòng hết mình với công ty thôi!"

Cốc Trường Quân gác cổng được 3 năm, do anh và Trung Nghĩa được ứng tuyển giúp việc cho Phó giám đốc. Phó giám đốc tìm anh ta nói chuyện. Cốc Trường Quân bày tỏ nguyện vọng muốn hết lòng nỗ lực vì công việc để không làm phụ lòng Ban lãnh đạo công ty. Ai ngờ, chưa đầy 2 hôm Trung Nghĩa lại được vào vị trí trợ lý đó còn Cốc Trương Quân bị đẩy sang bộ phận khác.

Sau chuyện này, anh ta mới biết được bộ mặt thật của Trung Nghĩa. Vì trước khi Phó giám đốc chọn Trung Nghĩa vào vị trí ấy, Trung Nghĩa đã đến tìm Phó giám đốc và nói hết quá khứ và lỗi lầm của Quân.

Thật dễ hiểu, một người đã từng phạm pháp thì sếp làm sao có thể tin dùng được? Bất kể anh ta bây giờ có bộc lộ thế nào đi nữa, thì quá khứ ấy sao có thể làm Phó giám đốc trọng dụng được?

Bí mật là của riêng mỗi cá nhân, bất kể chuyện gì cũng không thể cho người khác biết được. Bạn không nói ra những bí mật mang tính riêng tư thì không có gì cần lo lắng, thế nhưng khi bạn nói cho người khác biết thì họ sẽ dùng nó làm vũ khí công kích khi cần, khiến bạn phải "ngậm bồ hòn làm ngọt".

Khi giao tiếp với mọi người, bạn cần chú ý đến những điểm sau:

1. Trước đám đông không được nhắc đến bí mật và sai lầm của người khác

Có người thích nói móc đến sai lầm, bí mật của người khác trước đám đông. Những nghiên cứu tâm lý cho thấy: Không ai thích bị phơi bày bí mật cũng như khuyết điểm của mình trước đám đông. Bí mật bị người khác phát hiện ra, nhất định sẽ tỏ ra khó xử và bối rối. Cho nên trong giao tiếp, nếu như không phải do yếu tố đặc biệt cần thiết, ta nên tránh đụng chạm đến điều nhạy cảm, tránh làm lộ khuyết điểm của người khác ở chỗ đông người. Nếu trong trường hợp vô cùng cần thiết thì bạn cũng chỉ dùng ngôn ngữ mang tính ám hiệu để nhắc nhở đối

phương biết rằng, bạn đã biết được bí mật riêng tư của họ, khiến họ cảm thấy bị áp lực. Hầu như ai cũng luôn muốn giữ thể diện cho bản thân mình ở chỗ đông người. Bạn đừng bao giờ moi móc khuyết điểm của người khác vì như thế sẽ làm họ đau lòng, thậm chí còn oán hận bạn nữa. Làm rạn nứt mối quan hệ hai bên.

2. Cố ý thổi phồng hay nhấn mạnh vào khuyết điểm của người khác

Giao tiếp ở nơi cộng đồng, chúng ta thường gặp phải trường hợp khi nói ra một câu mà có một từ sai, hoặc nhớ sai tên người v.v... Trong những tình huống ấy người nói xấu hổ và càng lo lắng rằng người khác sẽ biết. Nếu bạn gặp phải tình huống này, nếu như vấn đề không quá quan trọng thì không cần phải thổi phồng lên. Bạn cố ý chuyển sang đề tài khác và cũng không nên có thái độ xấu hổ hay e ngại, nếu không sẽ khiến cho người khác nắm được để làm trò cười, lấy bé xé ra to, lấy chuyện của người khác làm chuyện vui cho bản thân. Làm như vậy thì luôn khiến cho tình hình xấu thêm, hơn nữa còn làm tổn thương đến lòng tự tôn của người khác và cũng không có lợi cho uy tín. Cho nên thổi phồng hay nhấn mạnh vào khuyết điểm của người khác là việc làm vừa hại người vừa bất lợi với bản thân.

3. Dồn người khác vào thế bí

Trong giao tiếp, khi tham gia những hoạt động ngoại khoá có tính cạnh tranh, ví dụ như đánh cờ, bóng bàn... hầu hết đó chỉ là những hoạt động vui chơi giải trí, nhưng những người có tinh thần cạnh tranh lại luôn muốn mình là kẻ chiến thắng. Hầu như đó là những kẻ mê cờ, mê bóng đá. Với người có kinh nghiệm xã giao, giành được phần thắng về mình là điều không quan trọng, họ không ép đối phương vào thế bí và thường chọn cơ hội tốt để tạo ra ấn tượng. Để người khác thắng cũng có hai cách. Trong trường hợp đối phương là người già hay bậc cha chú, bạn không đành lòng chèn ép họ, còn nếu thắng được thì sẽ xảy ra hậu quả khôn lường. Thực ra, chỉ trong những trường hợp không phải thi đấu chính thức mà là những hoạt động giao lưu, hữu nghị thì việc thắng hay bại đâu có ý nghĩa gì? Trong nhiều hoàn cảnh khác cũng tương tự như vậy, có khi là những hoạt động tập thể. Mặc dù bạn là người rất có năng khiếu nhưng cũng cần tạo cho người khác có cơ hội để họ thể hiện bản thân. Mặc dù bạn túc trí đa mưu, nhưng cũng cần phải lắng nghe ý kiến của người khác. Lời nói tự cao, cư xử ích kỷ không hề có lợi cho quan hệ xã giao.

4. Nhanh nói lời thâm giao

Trong giao tiếp, chúng ta nhiều khi cần kết bạn mới. Mặc dù bạn đối với họ có một tình cảm nhất định, nhưng là lần đầu tiên, bạn không nên nói ra lời thân mật quá nhanh, điều ấy chỉ làm người khác chú ý, cản trở việc xã giao. Nếu là người tốt thì không sao, nhưng cũng có người cho rằng bạn đang lừa dối họ, gây hậu quả tương phản. Ngoài một số trường hợp về ngoại giao, bạn không nên nói lời thâm giao quá nhanh.

5. Ép người thì gặp hoạ

Có nhiều khi, người khác cho rằng không thể nào làm được một việc gì đó, bạn lại cho rằng là có thể làm được, hoặc họ đang gặp rắc rối, bạn lại làm tình hình căng thẳng thêm. Có lửa thì mới có khói. Anh ta sẽ cho rằng bạn không nên làm vậy. Lúc này bạn đừng quá bảo thủ ý kiến của mình. Ép thì gặp hoạ, điều đó là vô lễ và ngu dốt.

6. Nói không đúng lúc

Có nhiều người khi nói chuyện không coi ai ra gì, thao thao bất tuyệt không để ý đến người khác. Không đợi có cơ hội thích hợp, họ cũng chỉ nghĩ đến việc thoả mãn bản thân lúc đó. Điều này làm cho mọi việc xấu thêm đi. Nói chuyện cần chú ý đến phản ứng của đối phương, liên tục điều chỉnh nội dung và cách bày tỏ vấn đề, để câu chuyện càng nhiều ý nghĩa và màu sắc.

ĂN NÓI CẦN NGẮN GỌN, NÓI ÍT NHƯNG ĐƯỢC VIỆC, THOÁNG NHÌN ĐỦ HIỂU NHAU

Con người ta trong những tình huống như trao đổi ý kiến, khái quát tình hình, diễn đạt quan điểm hay khi phát biểu ý kiến... muốn cho người khác nhanh chóng hiểu được bản chất của sự việc, lĩnh hội được quan điểm cần truyền đạt thường phải sử dụng ngôn ngữ có tính khái quát cao và hết sức chắt lọc. Biểu đạt trực tiếp bản chất đặc trưng của vấn đề đó chỉ cần nói một lần mà đạt hiệu quả cao. Đã có không ít vị lãnh tụ vận dụng phương pháp này. Họ giỏi bao quát tình hình nắm bắt mấu chốt vấn đề, điều ấy có tác dụng và ảnh hưởng rất to lớn. Abraham Lincon- Tổng thống thứ 16 của nước Mỹ, trong một lần đi thị sát và đã gặp gỡ thủy thủ. Trong lúc bắt tay, có một thuỷ thủ từ chối bắt tay ông và xấu hổ nói: “Thưa tổng thống, tay tôi bẩn quá, không thể bắt tay với ngài được”. Tổng thống nghe xong cười và nói: “Hãy đưa tay anh cho tôi, bàn tay anh đã bẩn vì Tổ quốc này!”. Chỉ một lời nói ngắn gọn, thoạt nghe thấy bình thường nhưng lại có tính khái quát cao hàm chứa ý niệm và tràn đầy tình cảm.

Trên thực tế, bất kể là sự việc có phức tạp đến đâu, tư tưởng có huyền bí đến mức nào, nói cho cùng chính là nhận thức của bạn đã được tổng hợp hoá ít hay nhiều mà thôi. Mà điều này chính là tinh hoa, là nòng cốt, là bản chất, chỉ cần bạn nắm vững chúng, sẽ có thể dễ dàng biểu đạt thuận lợi. Đó là biểu đạt của câu nói: “Nói ít nhưng được việc, thoáng nhìn đã hiểu nhau”.

Friedrich Engels từng nói:

“Một câu nói ngắn gọn, chắc chắn sẽ được nhớ lâu và trở thành một khẩu hiệu”.

Ý DÀI NÓI NGẮN, KHÔNG CÓ ĐỪNG NÓI

Do hạn chế của hoàn cảnh khách quan, bạn không thể lý luận dài dòng, cần nói đĩnh đạc ngắn gọn, khái quát. Ví dụ như trên chiến trận, trường hợp khẩn cấp, cấp cứu, hoặc khi hai người yêu nhau đứng trước sân ga để tiễn biệt nhưng còi tàu đã kéo, lúc ấy, không có ai có thể nói dông nói dài được.

Trong những tình huống như vậy, chỉ có lời lẽ gọn gàng vắn tắt mới có thể bày tỏ được hết ý niệm của người nói.

Năm 1812, trước giờ phút chiến tranh Anh- Mỹ phát động toàn diện, chính phủ Mỹ mở cuộc họp khẩn cấp để tuyên chiến với nước Anh. Trong cuộc họp, có một nghị sĩ phát biểu từ trưa đến tận tối cho đến khi tất cả mọi người đều đã thấy buồn ngủ. Cuối cùng, một nghị sĩ khác cầm chiếc gạt tàn gõ xuống bàn. Lúc ấy, ông ta mới thôi phát biểu và nghị viện thông qua. Thế nhưng vào thời điểm đó thì quân Anh đã đánh vào cửa ngõ của nước Mỹ. Thật dễ hiểu, kiểu thuyết trình Marathon vượt qua khả năng tiếp thu của người nghe. Làm cho họ không thể nào hiểu được là một chuyện, lại còn làm hỏng mất việc đại sự và tạo ra những tổn thất không thể nào lường trước được. Để kìm chế cách nói dông dài, một số nơi ở Mỹ đã quy định: Người nói cầm trên tay một cục đá. Nếu nói càng lâu thì cầm đá càng lâu. Châu Mỹ có một dân tộc họ quy định đối với người nào muốn nói thì phải đứng bằng một chân. Khi đổi chân kia thì không được tiếp tục nói. Nhịp sống ngày nay luôn biến đổi nhanh chóng, với cách nói dông dài không thể tốt cho chúng ta.

ĂN NÓI DỄ DÀNG, LƯU LOÁT

Lời nói ngắn gọn đều rất dễ hiểu và có tính đại chúng. Nếu cứ tìm tòi thứ ngôn ngữ sang trọng, câu nói trau chuốt thì hẳn phải tốn rất nhiều thời gian. Ngày 19-10-1936, chỉ với một câu nói: “Hôm nay muộn rồi, tôi chỉ muốn nói một câu với ngài: Có nhiều người không cần đánh cũng đầu hàng, ông là người có đánh cũng không hàng!”. Trong câu nói ngắn gọn đó chúng ta thấy được tính đại chúng, mà trong tính đại chúng ấy thể hiện rõ sự chân tình.

Muốn ăn nói gọn gàng lưu loát, thì cần phải làm cho lời nói của mình “ít nhưng chuẩn”. Ngắn gọn nhưng phong phú. Điều chủ yếu là không ngừng bồi dưỡng khả năng phân tích vấn đề của bản thân, cần phải hiểu được hiện tượng bên ngoài của sự vật, nắm vững đặc trưng cơ bản của chúng, giỏi tổng hợp khái quát. Ngôn ngữ hình thành trên nền móng ấy thì mới có thể ăn nói chuẩn xác, tinh tế được, có trọng lượng và có sức hấp dẫn. Đồng thời cần trao đổi để có được vốn từ vựng lớn.

Bất kỳ một sự vật nào đều chỉ có một cách duy nhất để gọi, đều chỉ dùng một động từ để chỉ động tác của nó. Nếu như vốn từ vựng của người nói hạn chế, khi nói, thậm chí có dùng hết lời nói của mình thì vẫn không phải là cách nói tốt nhất để người nghe dễ hiểu. Ngoài ra, bỏ bớt câu nói rườm rà là phương pháp hiệu quả để bồi dưỡng cách ăn nói lưu loát, dễ hiểu.

Điều quan trọng hơn nữa là ăn nói ngắn gọn không phải là rút gọn một cách bừa bãi. Cần phải có quy tắc rút gọn đơn giản và xuất phát từ hiệu quả thực tế. Đơn giản nhưng phải thích hợp, đúng chỗ, đúng mực. Nếu không, sẽ thành cắt đầu bỏ đuôi, chỉ có thể “giật gấu vá vai”, khiến người nghe nhớ ít quên nhiều. Cũng cần phải thừa nhận rằng, bất kỳ sự vật nào cũng có hai mặt của nó. Ngôn ngữ đơn giản rất khó có thể diễn đạt được hết những tư tưởng hay tình cảm phức tạp. Khi giao tiếp, ngôn ngữ đã được rút gọn cũng cản trở việc hiểu biết lẫn nhau.

KHI NÓI VỚI ĐỒNG NGHIỆP CẦN CÓ CHỪNG MỰC

Ở cơ quan hàng ngày, bạn và đồng nghiệp thường có khoảng thời gian dài làm việc với nhau. Khi nói chuyện, có thể không chỉ nói đến công việc mà còn rất nhiều chuyện khác nữa. Nếu nói chuyện không có chừng mực, bạn có thể gặp phải rất nhiều điều phiền phức. Vì vậy, khi nói chuyện ở cơ quan nhất thiết phải có chừng mực.

KHÔNG NÊN BỘC LỘ NHIỀU VỀ BẢN THÂN Ở CƠ QUAN

Có nhiều người tính tình ngay thẳng, thích giao tiếp cùng đồng nghiệp. Tuy nhiên, khi nói chuyện như vậy cũng có rất nhiều người nhạy cảm, thích thổ lộ tâm tình, điều ấy sẽ giúp cho chúng ta thân mật hơn. Nhưng theo những nghiên cứu điều tra cho thấy, chỉ có không đến 1% số người là có thể giữ bí mật. Cho nên, khi bạn đang thất tình hay buồn bã, tốt nhất là không nên tâm sự với đồng nghiệp. Không nên bày tỏ hết với đồng nghiệp mình chỉ vì “tình hữu nghị” hay “thân mật”, để không trở thành tâm điểm chú ý của đồng nghiệp trong cơ quan, và cũng không để cấp trên có ấn tượng với bạn.

KHÔNG NÊN TRANH CÃI Ở CƠ QUAN

Có nhiều người thích tranh luận, nhất nhất phải thắng được người khác mới thoả mãn. Nếu bạn là người thích thảo luận, vậy thì ý kiến của bạn tốt nhất là nói ở ngoài công ty, nếu không, mặc dù bạn có tranh luận thắng được đồng nghiệp khác, nhưng trên thực tế bạn đã làm tổn hại đến tự ái của họ. Có thể từ việc này mà họ ôm hận trong lòng. Không chắc một ngày nào đó, họ sẽ dùng cách khác để trả thù bạn.

KHÔNG NÊN ĐEM CHUYỆN RIÊNG CỦA NGƯỜI KHÁC RA ĐỂ BÌNH LUẬN

Có nhiều người thích nói xấu người khác sau lưng, chỉ cần có vài người quen là đã có thể nói ra nói vào. Có lúc, bạn không cẩn thận sẽ trở thành lắm chuyện. Có khi, bạn lại trở thành đối tượng để người khác chỉ trích.

Nói xấu sau lưng, ví như: Sếp thích ai nhỉ? Ai nói nhiều? Ai hay ngượng ngùng đỏ mặt v.v... Nó giống một thứ tạp âm, ảnh hưởng đến công việc của người khác. Bạn là người thông minh, cần phải hiểu rằng, điều cần nói thì hãy dũng cảm mà nói, điều không cần nói thì tuyệt đối

không bao giờ được nói bừa.

KHÔNG NÊN THỂ HIỆN SỰ VƯỢT TRỘI CỦA BẢN THÂN Ở CƠ QUAN

Nhiều người thật thà, thích chia sẻ thành công của mình với đồng nghiệp. Điều này ảnh hưởng đến việc bảo mật thông tin. Ví dụ: Bạn tìm được một khách hàng quan trọng, sếp kín đáo tặng cho bạn tấm "huy chương vàng". Tốt nhất là bạn đừng khoe với người đồng nghiệp khác. Chỉ sợ trong lúc bạn đang đắc ý mà quên rằng có người đang căm hờn nhìn bạn.

KHÔNG NÊN TUỲ Ý ĐÙA VỚI CẤP TRÊN

Kỷ Hiểu Lam sau khi được tiến cử làm Thị Độc hoạ sĩ, được theo hầu Hoàng đế Càn Long đọc sách.

Một hôm, Kỷ Hiểu Lam dậy rất sớm, qua cổng thành Trường An vào cung, đợi khá lâu mà vẫn không thấy thánh đế ngự giá. Ông nói đùa với những người khác:

- "Lão đầu nhi (lão già) sao vẫn chưa đến nhỉ?"

Vừa mới ngắt lời, Càn Long đã đứng ngay trước mặt ông. Vì hôm đó, Càn Long không mang theo tuỳ tùng, chỉ mặc quần áo dân thường cho nên mọi người đều không chú ý. Thánh đế khi nghe xong câu nói ấy, vô cùng tức giận quát:

- "Lão đầu nhi có nghĩa gì?".

Mọi người đều sợ vã mồ hôi. Chỉ duy có Kỷ Kiểu Lam vẫn bình thản đáp rằng:

- "Sống lâu muôn tuổi gọi là "lão", Đầu đội trời, chân đạp đất gọi là "đầu". Con của trời đất gọi là "nhi"".

Càn Long nghe vậy thì lấy làm vui vẻ lắm, không truy cứu nữa.

Trong giao tiếp, khéo léo hay không khéo léo, vận dụng tốt tri thức của bản thân và tài ăn nói, tuỳ cơ ứng biến thì có thể giải quyết được mọi phiền phức, giúp cho người nói thoát khỏi những hoàn cảnh khó khăn.

Kỷ Hiểu Lam đã vận dụng thành công cách giải thích khéo léo bỏ được nghĩa bất kính của ba từ "Lão đầu nhi" (lão già). Ông khéo chuyển thành "Vạn thọ vô cương, đỉnh thiên lập địa, phu tiên mẫu địa".

Trong cuộc sống, những người như Kỷ Hiểu Lam quả là hiếm thấy, biết thêm bớt, bù đắp trong mọi trường hợp một cách tự nhiên.

Tổ trưởng Vương cần phải chủ trì một cuộc họp quan trọng của xí nghiệp, cần phải chuẩn bị một số tài liệu. Ông giao cho Tiểu Trần chuẩn bị. Vì Tiểu Trần rất có kinh nghiệm trong việc này nên đã sớm hoàn thành tài liệu để giao lại cho tổ trưởng Vương. Đọc xong tài liệu, ông thận trọng hỏi:

- Mọi người đều rất quan tâm đến việc này, số liệu cậu đã đối chiếu kỹ chưa?

- Đại khái thì đều đúng cả, thưa tổ trưởng.

Tiểu Trần vừa dứt lời thì tổ trưởng Vương vứt tập tài liệu lên bàn và tức giận quát:

- Cậu ở đây làm gì? Tại sao có thể nói là “đại khái” được.

Tiểu Trần trong lòng rất tức giận và thầm nghĩ: “Nói đùa một câu cũng không được sao?”.

Rõ ràng là một câu nói đùa, người khác lại tưởng lầm là thật, kết quả là người nói thì không vui mà người nghe lại tức giận. Có ba nguyên nhân chính xảy ra tình huống như vậy:

1. Đùa cợt với sự việc mà người khác rất coi trọng. Trường hợp của Tiểu Trần thuộc vào loại này. Tổ trưởng Vương giao cả số tài liệu quan trọng đó cho Tiểu Trần chuẩn bị mà anh ta lại dám coi thường việc ấy, khiến ông ta tức giận.

2. Người có cá tính thẳng thắn bộc trực lại hay nói người khác.

3. Người đang có tâm sự thì không còn đầu óc đâu nói đùa nữa. Cũng còn do các nguyên nhân khác như: Tâm trạng căng thẳng, tinh thần không ổn định... Một câu nói đùa lúc ấy cũng có thể làm cho tinh thần của một người bình thường rơi vào trạng thái nóng nảy, cáu gắt, không chấp nhận bất kỳ một lời nói đùa nào.

Ngoài ra, với người có tính cách tự ti và dễ bị tổn thương cũng không nên đùa cợt.

Như vậy, bạn có thể nghi ngờ: “Thế không được đùa ư?”. Thực ra thì cũng không hẳn như vậy. Trong ngôn ngữ, lời nói đùa ở cơ quan, công sở làm cho không khí thêm vui nhộn, có tác dụng giảm bớt căng thẳng trong công việc. Vấn đề là ở chỗ, bạn có nói đúng lúc hay không.

Vậy, sau khi nói đùa không đúng chỗ như Tiểu Trần, làm thế nào để chữa được? Khi cấp trên đã tức giận mà anh ta vẫn không nói gì thì lại càng làm họ tức giận thêm.

Mấu chốt của vấn đề này là nói không đúng lúc, Tiểu Trần lại không khéo léo bổ sung, thêm bớt. Anh ta đáng lẽ nên nghiêm chỉnh và tự tin mà nói rằng:

“Tổ trưởng cứ yên tâm, số tài liệu này tuyệt đối không có vấn đề gì!”.

Tổ trưởng có thể hỏi: “Thế à! Chẳng phải anh vừa nói là đại khái hay sao?”

“Tôi xin lỗi, ông cứ xem kỹ lại xem, nhất định không có sai sót gì đâu!”.

Khi nói, Tiểu Trần ngoài lời nói phải tràn đầy tự tin ra, trên mặt phải nở nụ cười. Sau khi nghe Tiểu Trần giải thích cộng với thái độ nghiêm chỉnh của anh ta, chắc chắn tổ trưởng Vương sẽ bình tĩnh lại.

Thông thường, khi giao tiếp với bạn bè không nhất thiết phải buộc vào những tình tiết nhỏ nhặt. Mặc dù, lời nói được hoà trộn một thứ châm biếm hay chỉ là sơ suất mà nói ra, tất cả đều không phải do chủ ý. Đương nhiên trong những trường hợp như trên kiếm cơ hội để gây sự chú ý với người khác hay vênh váo khoe khoang thì không bàn tới. Chẳng qua, dù cho mục đích như thế nào, hành động có chừng mực và bình tĩnh là vô cùng cần thiết, đặc biệt ở nơi làm việc lại cần phải chú ý nhiều hơn.

Bạn phải ý thức được rằng, trong công việc ta rất khó tránh được những mối quan hệ có lợi hay có hại. Nhiều khi chỉ là một câu nói châm biếm vô tư thế nhưng lại đem đến cho bạn nhiều phiền phức. Vì thế, bản thân là một nhân viên của công ty, về việc quan hệ giao tiếp với mọi người, ít nhất cũng phải hiểu rõ chừng mực của ngôn từ. Cần tránh những câu nói không thích hợp khiến cho người khác có ác cảm với bạn. Nếu như chỉ là để góp vui hay làm cho không khí thêm náo nhiệt mà tỏ ra hài hước, dí dỏm thì không được phép sơ suất. Nếu không khéo sẽ làm cho người khác phật ý, tức giận, đến lúc ấy thì khó mà bù đắp lại được.

NHỮNG ĐIỀU KIÊNG KỊ KHI GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

Tiểu Phụng làm thư ký cho một công ty nước ngoài đặt tại Bắc Kinh. Có một hôm, trời trở lạnh, cô thấy người đồng nghiệp nước ngoài mặc không được ấm, cô hỏi thăm: "Hôm nay lạnh lắm, ông nên mặc thêm áo vào cho ấm." Người này thường ngày rất quý cô, nhưng khi mới nghe cô hỏi đã quay ngoắt đi thẳng vào trong xưởng. Chúng ta đều hiểu điều này, bởi vì Tiểu Phụng đã nói đúng vào điều người nước ngoài kiêng kị. Thông thường, những vấn đề mà khi tiếp xúc với người nước ngoài ta không nên đề cập tới là:

1. Quá quan tâm hay bảo ban họ: Người Á Đông thường quan tâm đến người khác hơn là quan tâm đến bản thân mình. Người nước ngoài lại rất coi trọng tính độc lập cá nhân. Nên không thể lấy ý tốt của người Á Đông ấy bảo họ được. Có khi bạn lại làm họ phật lòng. Bạn hỏi một người bạn ngoại quốc: "Anh ăn cơm chưa ?" Hay bạn chào anh ta: "Anh đi chơi à?" Tất nhiên là bạn có ý tốt, nhưng anh ta lại xem đó là hành động xâm phạm đến tự do cá nhân. Có thể lại còn nghĩ là: "Anh cứ xía vào chuyện của người khác làm gì ?"

Nhân viên bán hàng cần chủ động giới thiệu và quảng cáo sản phẩm với khách hàng. Với người nước ngoài thì không như vậy. Họ cho rằng mua cái gì là do họ, người khác không quyết định thay họ được. Chúng ta không nên nói với họ về những đề tài như thế này, cần phải khéo léo, uyển chuyển một chút. Cách ăn nói cần chú ý, không nên dùng câu mệnh lệnh. Không nên để họ có cảm giác bị sai khiến.

2. Mỗi người đều có cuộc sống cá nhân. Nói chuyện với người nước ngoài, bạn không thể hỏi thăm tuổi tác, tình trạng hôn nhân lí lịch, thu nhập thậm chí là tình hình gia đình của họ một cách tuỳ tiện được. Những loại câu hỏi như thế đối với chúng ta thì là bình thường, nhưng đối với người nước ngoài thì không tế nhị và họ cho là bạn có động cơ không tốt. Bạn cũng không nên bình luận đến giá trị hay hình dáng của trang sức, đồ dùng, xe hơi... của họ. Những thứ đó liên quan đến thu nhập và phạm vi cá nhân.

3. Người nước ngoài cho rằng, có những vấn đề khi nói chuyện dễ làm cho người khác mất hứng lại không có lợi. Người phương Đông cũng có quan niệm như vậy. Ví như chúng ta luôn muốn hỏi thăm tình trạng sức khoẻ của nhau, nhưng tốt nhất là không nên hỏi một người nước ngoài những vấn đề như vậy. Bạn càng không nên đề cập đến tình trạng sức khoẻ của một bệnh nhân.

Có một vị lãnh đạo trong lần tiếp một vị khách người Úc, trong lúc cao hứng họ bàn tán về chuyện nấu nướng. Ông nói: "Tôi sẽ mời ông món đặc sản ở nơi đây, khi nấu xong bưng lên, chắc các ông nhìn không chớp mắt đâu. Món ăn này ở nơi đây cực kỳ hiếm". Không ai nghĩ rằng mấy vị khách nước ngoài ấy lại cảm thấy không vừa lòng, lập tức tỏ vẻ từ chối, kết quả là họ bỏ ra về. Sau khi hiểu ra sự việc, mấy vị khách ấy lại là thành viên của Tổ chức bảo tồn động vật hoang dã. Do sự khác nhau về phong tục tập quán, những người khách nước ngoài đã coi cái mà họ gọi là "cực kỳ hiếm nơi đây" là hành vi tàn sát động vật hoang dã.

Với người nước ngoài, đường lối chính trị, tôn giáo tín ngưỡng, phong tục tập quán hay sở thích cá nhân thì không thể coi thường được. Ở nước Anh ngày nay, nếu bạn chê bai nữ hoàng của họ hay coi việc sưu tập của một nhà sưu tầm là mất trí thì đều bị coi là vô lễ.

Trong giao tiếp, nếu gặp những vấn đề như trên, ta cần chú ý tránh nhắc tới hoặc đã trót nhỡ lời thì nên chuyển sang đề tài khác và tìm thời điểm thích hợp để xin lỗi họ.

KHÔNG NÊN VƯỢT QUÁ GIỚI HẠN KHI NÓI VỀ GIỚI TÍNH

Trong cuộc sống hàng ngày, giới tính là một đề tài rất nhạy cảm và khó nói, nhưng lại là cái mà người ta rất thích bàn tới. Khi nói về vấn đề này, nhất thiết phải đúng lúc, đúng chỗ và có chừng mực, nếu không sẽ làm cho mọi người cảm thấy khó chịu, bản thân lại bị động, thậm chí

dẫn đến cãi cọ, lâu dần trở thành bi kịch. Dưới đây là một vài ý kiến bạn có thể tham khảo thêm.

Thời điểm đã đến, không nên nóng vội.

Người xưa thường nói, trong đời có bốn điều mà người ta thích nhất: "Hạn hán gặp mưa, về quê gặp bạn, động phòng hoa chúc, tên yết bảng vàng". "Động phòng hoa chúc" là niềm vui của đời người, không những làm cho người bạn đời của mình mặt mày rạng rỡ mà bà con họ hàng cũng tươi cười hớn hở.

Chúng ta trong những ngày vui của đôi vợ chồng trẻ, ngoài việc tặng quà mừng cho đôi lứa, mọi người còn thích trêu đùa cô dâu, chú rể. Nhiều người hễ nói, đã đùa về "Động phòng hoa chúc" rồi. Có người mới uống vài ly rượu đã không còn giữ được bình tĩnh. Ví dụ: Tiểu Vương đến chúc mừng đồng nghiệp trong đám cưới nói: "Giờ thì các bạn đã bắt đầu cuộc sống "Tình" rồi nhé, vì thế ta cạn ly". Có người lập tức phản đối: "Là cuộc sống "Mới" không phải cuộc sống "Tình" (chữ "Tình và Mới" trong tiếng Trung Quốc có cách đọc gần giống nhau). "À, là tôi nói không rõ nên "mới" và "tình" nghe không phân biệt được" - Tiểu Vương biện bạch. Nghe nói như vậy, cô dâu chú rể ngượng chín cả người. Những người lớn tuổi ở đó cũng không vừa lòng. Đương nhiên, nếu trêu đùa nhã nhặn, lịch sự thì hoàn toàn có thể. Chỉ cần không làm hại đến ai, nếu biết cách nói đúng thời điểm thì có thể làm họ càng thêm phấn khởi, thích thú. Ví dụ: Mấy cô gái đi thăm hai người bạn thân vừa mới kết hôn; thấy ngồi chơi cũng đã lâu, một cô bèn nói: "Muộn quá rồi không làm phiền hai bạn đi nghỉ nữa". Vừa mới nói xong, mấy cô bạn khác cùng nhau cười vang cả nhà. Đôi vợ chồng trẻ không những không phản ứng mà lại cho đó là một cách đùa rất tế nhị.

Vợ chồng nói về "chuyện ấy" cần tôn trọng lẫn nhau.

Vợ chồng có mối quan hệ gối chăn tự nhiên và mật thiết nhất. Thông thường khi nói về "chuyện ấy", ta hay nói bóng gió. Thực tế thì không nên, có ba điều rất rõ ràng là: Thứ nhất, cho rằng nói về tình dục là bẩn thỉu. Thứ hai, thật khó bắt đầu, thậm chí có người còn cho rằng "chuyện ấy" chỉ nên tự tìm hiểu lẫn nhau, không nên nói thẳng. Cần phải thông qua trực giác, cảm nhận, thể nghiệm, tìm tòi mới có thể hiểu được. Những người như vậy có quan niệm rất cổ hủ. Họ cho rằng: "Trên giường là vợ chồng, ngoài giường là quân tử". Thứ ba, nói về chuyện ấy quá nhiều, họ cho rằng nếu là vợ chồng thì không còn gì là bí mật nữa, thẳng thắn bày tỏ không còn ngần ngại. Hoặc khi không hoà hợp, lại không tự mình tìm ra nguyên nhân, âm thầm chịu trách nhiệm, hoặc thất vọng về nhau. Nếu nói ra lúc ấy, thì chỉ như chiếc kim đâm vào người bạn đời. Trên thực tế, bất kể là người chồng, hay người vợ về phương diện này, cảm xúc vô cùng mong manh, yếu ớt. Hiểu biết và tôn trọng lẫn nhau là vô cùng cần thiết. Nếu người vợ nói với chồng: "Thật vô dụng, anh có phải là đàn ông không?". Hay chồng nói với vợ: "Em lạnh như băng, người cứng đờ như cái xác..." Những câu nói như vậy đều làm cho người bạn đời bị tổn thương nghiêm trọng. Khuyết điểm thứ nhất của người chồng lúc này là do tâm lý bị cản trở, cần có sự điều hoà từ mỗi phía, cũng có khi phải đến bác sĩ. Thứ hai, hai người có thể cùng thẳng thắn bày tỏ với nhau những vướng mắc để cùng nhau tháo gỡ. Thứ ba, hai người cùng quyết tâm, vượt qua mọi mặc cảm, quan tâm săn sóc đến nhau, thổ lộ tâm tình giúp cho sức sống trỗi dậy, hâm nóng lại cảm giác đang nguội lạnh của mỗi người.

Nam nữ nói về chuyện ấy, cần có chừng mực.

Có giả thiết rằng, không có người khác giới, thì không có tình dục. Mạnh Tử từng nói: "Nam nữ thụ thụ bất thân" là có ý nghĩa nhất định. Trong giao tiếp, cần phải tìm hiểu rõ sự khác biệt giữa nam và nữ, đặc biệt khi nói đến vấn đề hết sức nhạy cảm là tình dục.

Có bốn trường hợp cụ thể:

Thứ nhất, giữa nam và nữ đều đã kết hôn. Đối với trường hợp này, họ nói chuyện với nhau

tương đối dễ dàng. Có người cảm thấy một vài câu nói mang màu sắc “bông đùa” thì không sao cả. Hầu hết, đó là những người sành sỏi. Có người đặc biệt ăn nói hết sức thô lỗ, thậm chí đề cập đến cả chuyện riêng mà chỉ vợ chồng mới nói với nhau. Kể cả ở những nơi đông người cũng nói ra được mà không chút ngượng ngùng. Trường hợp này thì thái quá, cần phải nắm bắt rõ chừng mực của lời nói.

Thứ hai, giữa nam và nữ chưa kết hôn. Khi nam đã kết hôn và nữ chưa kết hôn phần lớn tôn trọng lẫn nhau. Nhưng cũng có một số trường hợp cá biệt cho rằng bản thân đã có gia đình, không cần biết phải trái, hễ bắt đầu là nói rất thoải mái. Ví dụ: Một người đàn ông đã có vợ nói với một cô gái: “Em thật gợi cảm, chỉ cần anh sinh ra muộn mười năm, nhất định anh sẽ lấy em”. Đối với con gái, từ “gợi cảm” ở đây có thể hiểu một cách miễn cưỡng là “có mùi vị đàn bà”. Nhưng lại cũng để khen ngợi một người con gái thì không thể chấp nhận được. Người đàn ông đã kết hôn cần phải có lòng tự tôn, tự ái, cần phải hiểu rõ giới hạn tâm lý chịu đựng của một người con gái chưa kết hôn.

Thứ ba, nam chưa kết hôn và nữ đã kết hôn. Trong trường hợp này, hầu như người chủ động là nữ. Những người con gái đã kết hôn thường ở vị trí “Chị dâu” và người con trai cũng thừa nhận như vậy. Và đối với chuyện hôn nhân, người con trai cũng thừa nhận như vậy. Ở một người “Chị dâu” người con gái thường không ngần ngại gì nữa. Cho nên, trong trường hợp này, họ có rất nhiều cơ hội nói về chuyện ấy, vấn đề còn có thể đi xa hơn. Ở đây, người con gái rất vô tư. Giới hạn tâm lý chịu đựng của người con trai còn cao hơn của con gái. Qua đó cho thấy, khi phía nam chưa kết hôn và phía nữ đã kết hôn nói về tình dục thì phạm vi thu hẹp lại, không nên phát tán, mức độ cần có chừng mực. Nếu không sẽ đem lại cho họ rất nhiều phiền phức.

Thứ tư, cả nam và nữ đều chưa kết hôn. Có cơ hội nói chuyện “trực tiếp” trong trường hợp này rất ít, nhưng nếu có cũng là do bản năng của con người. Mặc dù khi nói, có thể là bóng gió đến người khác. Ví dụ: Một nhóm thanh niên nam nữ đi chơi Tết. Một người con trai nói: “Tiểu Triệu sao còn chưa đến nhỉ?”. Một trong số những cô bạn gái nói: “Cô ấy kìa, “cô bạn cũ” của cậu đến rồi kìa!”

Người con trai hiểu ý ngay không chỉ ở câu nói đó. Con trai và con gái chưa kết hôn tốt nhất là không nên đụng chạm đến những vấn đề như thế này. Đặc biệt là khi chỉ có hai người, người con gái lại càng không nên đề cập tới.

Bất kể trong trường hợp nào, chúng ta cần nhớ hai điểm:

- Tình dục khác hoàn toàn với những thứ dơ bẩn, nhất thiết không cần phải nói bóng gió.

- Xét đến cùng thì nên tránh nói chuyện tình dục, không thể thao thao bất tuyệt được.

NÊN ĂN NÓI UYỂN CHUYỂN, KHÔNG CẦN QUÁ HẲNG THẮN. HỌC CÁCH UYỂN CHUYỂN

Uyển chuyển là cách biểu đạt ý nghĩa một cách mềm mại, khéo léo. Trong giao tiếp hàng ngày, có rất nhiều người hoặc không tiện, hoặc ngữ cảnh không cho phép bắt buộc phải dùng cách nói uyển chuyển. Không nói thẳng ra điều muốn nói hoặc nói quanh co, bóng gió. Làm cho ý nghĩa của lời nói nhẹ bớt, tiện cho người nghe tiếp thu. Người nói cần cố gắng không đề cập thẳng đến vấn đề mà nói đến ý nghĩa tương quan hay sự vật tương tự. Để người người gián tiếp hiểu được vấn đề.

Trong thời kì Cách mạng Văn hoá ở Vũ Hán có lưu truyền câu nói: “Mao Chủ tịch bị lừa gạt, chúng ta nhớ đến Dương Khai Tuệ!”. Theo hoàn cảnh xã hội lúc bấy giờ, Giang Thanh đã chiếm được chức vụ quan trọng trong Ban Cách mạng Văn hoá Trung ương. Mọi người chỉ có thể ăn nói quanh co để bày tỏ sự bất mãn với Giang Thanh. Thế là, người ta khéo léo lợi dụng quan hệ

đặc biệt giữa ba người “Mao, Dương, Giang” để hàm chứa sự logic, thay đổi góc độ biểu đạt ý nghĩa, khéo léo chỉ trích Giang Thanh đã làm xáo trộn việc sắp xếp chiến lược của Mao Chủ tịch.

Uyển chuyển là một phương pháp nói bóng gió khi nói chuyện. Lời nói uyển chuyển có lẽ là cách giao tiếp rất khó. Làm cho người nghe khó nắm bắt vấn đề. Cho nên, người ta cho rằng “uyển chuyển” là nghệ thuật ngôn ngữ mềm dẻo. Ví dụ như khéo léo dùng trợ từ ngữ khi nói: “Anh làm thế không được!” thành: “Anh làm như vậy thì không hay đâu!”. Cũng có thể dùng cách phủ định linh hoạt. Nói: “Tôi thấy anh sai rồi!” thành “Tôi cho rằng anh không đúng!”. Hoặc có thể dùng cách nói mềm dẻo hơn: “Tôi không đồng ý!” chuyển thành: “Trước mắt, tôi sợ rằng làm như vậy rất khó!”. Tất cả đều có thể đạt được sự mềm dẻo trong lời nói.

Cụ thể có một số cách sau:

1. Cách nói tránh né

Cách nói tránh là phương pháp dùng từ ngữ uyển chuyển để biểu đạt vấn đề không tiện nói ra hoặc khi nói ra sẽ làm người khác khó xử.

Ví dụ:

Có một du khách trong thời gian đi du lịch ở Trung Quốc đã tự sát. Để làm giảm bớt kịch tính của câu chuyện, các cơ quan chức năng đã thay đổi hai từ “tự sát” bằng “từ trên cao rơi xuống” trong thông báo về sự việc này. Ở miền Bắc Trung Quốc, khi người già yếu mất đi, họ dùng từ “đi gặp tổ tiên” thay cho từ “đã chết”. Tương tự như vậy, có rất nhiều cách để nói tránh, nói uyển chuyển để biểu đạt ý nghĩa. Với người già thọt chân, nói: “Cái chân ấy của ông già rồi không còn nhanh nhẹn nữa!”. Với người bị điếc, nói tránh thành “nặng tai”; với phụ nữ có bầu, nói tránh thành “có chuyện vui”. Tóm lại, trong ngôn ngữ phải có sự tìm tòi, sáng tạo. Cũng có nghĩa là “Gặp người lùn thì không thể nói chữ lùn!”

Có lúc, mặc dù có động cơ tốt, nếu như lời nói không có sự kiêng nể, cũng rất dễ làm người nghe bị phản cảm. Ví dụ: Người bán vé nói: “Xin đồng chí nhường ghế cho bà bụng to này nhé!”. Bất kể có nhường chỗ hay không, nhưng người phụ nữ nhất định không ngồi. “Bà bụng to” là một cách nói làm cho người phụ nữ ấy thấy khó xử. Nếu như câu nói này thay bằng câu nói hài hước: “Vì thế hệ mai sau của Tổ quốc, xin đồng chí vui lòng nhường chỗ cho chị đây!”. Khi đó, tất sẽ có người nhường chỗ, người phụ nữ mang bầu sẽ cảm ơn cô bán vé và vui vẻ ngồi xuống.

2. Mượn lời nói uyển chuyển

Là cách mượn đặc trưng của một vật hay một sự vật để thay thế cho câu trả lời vấn đề.

Ví dụ:

Trong một cuộc họp của Hội Nhà văn Quốc tế tại New York. Có người hỏi vị đại biểu của Trung Quốc – Lục Văn Phu: “Thưa ông, ông thấy thế nào về sự khác biệt trong các tác phẩm văn học giữa Trung Quốc và phương Tây?”. Lục Văn Phu nói: “Các bạn phương Tây khi nhận quà tặng thường mở ra ngay trước mặt mọi người. Nhưng với người Trung Quốc thì ngược lại, hầu hết họ đều chờ cho mọi người về rồi mới mở ra xem!”.

Lục Văn Phu đã dùng một ví dụ sinh động để minh hoạ. Đây là một vấn đề nhạy cảm và khó so sánh. Ông đã chuyển bày tỏ quan điểm khác biệt của mình về sự khác biệt trong văn hoá phương Tây với Trung Quốc, điều ấy cũng thể hiện trong tính dân tộc của từng tác phẩm. Với ví dụ trên, thực tế là cách nói từ chối khéo léo với người hỏi. Hiệu quả của nó là né tránh được rắc rối mà vẫn tiếp tục được câu chuyện một cách thuận lợi.

3. Cách nói quanh co

Là cách mượn lời nói vòng vo để lột tả ý nghĩa. Ví dụ: Phóng viên của tờ báo "Người Trung niên" có hỏi Trầm Phỏng Mỹ: "Nghe nói, bà chưa là đảng viên? Xin hỏi, bà nghĩ gì về điều ấy?".

Bà trả lời: "Thông tin của anh rất chính xác, tôi vẫn chưa là đảng viên. Nhưng chồng tôi là một đảng viên, tôi và ông ta sống với nhau mấy chục năm nay mà vẫn chưa có ý định ly hôn. Điều ấy cho thấy...".

Trước hết, bà Mỹ đã không hề nói thẳng, nhưng: "Có thể sống với một người chồng là đảng viên hoà thuận trong mấy chục năm" điều ấy đã thể hiện tình cảm sâu sắc của bà đối với Đảng Cộng sản. Có khi, lời nói quanh co còn có sức biểu cảm hơn là nói thẳng.

CẦN HỌC CÁCH NÓI MƠ HỒ, TƯƠNG ĐỐI

Mơ hồ là phương pháp tiến hành giao tiếp với ngôn ngữ không rõ ràng, không chính xác. Vận dụng thích hợp sự mơ hồ trong ngôn ngữ, chính là một phương pháp không thể thiếu. Tính mơ hồ trong lời nói là cần thiết, điều này thoạt nghe chắc bạn sẽ thấy hơi kì lạ. Nhưng, nếu chúng ta chấp nhận loại bỏ tính mơ hồ ra khỏi ngôn ngữ, như vậy sẽ làm cho lời nói vô cùng nghèo nàn, hạn chế giao tiếp và biểu đạt cảm xúc.

Ví dụ:

Khi một giám đốc thông báo với nhân viên: "Thanh niên trong doanh nghiệp chúng tôi tuyệt đại đa số là những người ham học hỏi, mưu cầu thăng tiến". Từ "tuyệt đại đa số" trong câu nói này là sự phán đoán mơ hồ về đối tượng. Cũng là nhận thức chủ quan đối với khách quan. Nhưng điều này đem lại sự dễ hiểu. Cho nên, dùng từ "tuyệt đại đa số" trong trường hợp này là thích hợp hơn cả. Thậm chí trong quan hệ đối ngoại cũng cần có tính mơ hồ. Ví dụ: "Do nguyên nhân mà mọi người đã biết" hay "Người này không được hoan nghênh"... Thế nhưng do nguyên nhân gì, tại sao anh ta lại không được hoan nghênh, nội dung cụ thể, mức độ không được hoan nghênh thì thật mơ hồ.

1. Hình thức mở rộng cách nói mơ hồ

Hình thức mở rộng cách nói mơ hồ là phương pháp dùng ngôn ngữ đơn tính, có hàm nghĩa rộng để chuyển tải những thông tin chủ yếu.

Ví dụ:

Giáo sư văn học hiện đại Tiền Trung Thư là một người thanh tao nho nhã, công việc yêu thích của ông là ngồi nhà đọc sách và nghiên cứu. Ông sợ nhất là bị dư luận soi mói thổi phồng sự việc. Thậm chí, ông không bao giờ dám xuất hiện trên báo hay vô tuyến truyền hình. Cuộc sống của ông chỉ ở trong nhà. Không ít lần phóng viên của các đài, báo muốn phỏng vấn ông nhưng đều bị ông từ chối. Một hôm, có một phóng viên người Anh khó khăn lắm mới gọi điện thoại được cho ông, đề nghị được đến nhà ông. Sau một lúc từ chối không có hiệu quả, ông ta mới nói với phóng viên người Anh: "Nếu như bà cho rằng việc sống "khép kín" ở nhà như ăn một con vịt quay, thấy rất ngon, thì bà cần gì phải biết nó là con vịt đực hay vịt cái?". Người phóng viên đành phải hoãn lại kế hoạch phỏng vấn ông.

Trong cách trả lời của Tiền Trung Thư, câu đầu tiên ý nghĩa đã rõ ràng, nhưng đến câu sau: "Ăn một con vịt quay thấy rất ngon" và "Cần gì phải biết đó là vịt đực hay vịt cái?". Tuy là một câu nói đùa, nhưng ta thấy hiệu quả từ lời nói của ông. Ông đã đạt được một mũi tên trúng ba đích:

- Thứ nhất, đây là cách nói mơ hồ, đơn tính, nhưng lại khiến cho người nghe hiểu được sự

linh hoạt trong lời nói.

- Thứ hai, trong khi giao tiếp với phóng viên nước ngoài, ông không thẳng thắn từ chối mà dùng cách nói mở rộng hàm ý, thể hiện được sự chừng mực, lễ phép.

- Thứ ba, thông qua sự việc so sánh với con vịt, Tiền Trung Thư đã bộc lộ nhân cách cao đẹp. Chỉ một lời nói, không chỉ là công kích đối phương, mà khiến cho người nghe lĩnh hội sâu sắc.

2. Cách nói né tránh

Trong hoạt động đối ngoại, mỗi lần nói chuyện với khách nước ngoài, gặp phải trường hợp khó xử bạn nên dùng kĩ xảo này. Ví dụ: Một vị khách người Mỹ sau khi tham quan quê hương của Mao Trạch Đông, buổi trưa nghỉ ăn cơm. Khi ăn cơm, vị khách tỏ ra vô cùng vừa ý. Ông ta bỗng nhiên nghĩ ra một chuyện.

“Bà chủ, nếu Mao Chủ tịch còn sống, có ra đây ăn cơm không?”. Điều này có nghĩa là biết rồi vẫn cố hỏi, nhưng cách hỏi còn rất mơ hồ. Bà trả lời:

“Nếu không có Mao Chủ tịch, tôi đã chết đói rồi, làm sao mở tiệm bán cơm!”. Sau đó bà nói thêm: “Ngày nay, đến Đặng Tiểu Bình, Đảng giàu, dân mới có cơm ngon được!”.

Lời bà chủ tiệm có thể đó là dẫn chứng của phép mơ hồ, nhưng lại trả lời rất tốt câu hỏi, vừa bảo vệ oai nghiêm của Mao Chủ tịch, khen ngợi chính sách của Nhà nước. Do vậy, nhân dân ở đây thường nói: “Mao Chủ tịch giúp chúng tôi đứng lên, Đặng Tiểu Bình giúp chúng tôi giàu có!”.

Ngôn ngữ mơ hồ trên thực tế cũng rất cần thiết, thường được sử dụng trong những trường hợp không rõ ràng hay không thể nói thẳng. Lúc này cần dùng cách biểu hiện “Tính đơn” của ngôn ngữ mơ hồ. Tuỳ cơ ứng biến, đó là ưu thế của thứ ngôn ngữ này.

Năm 1962, sau cuộc công kích của trinh sát Mỹ, khi trả lời họp báo, một phóng viên hỏi Bộ trưởng Ngoại giao Trần Hao: “Xin hỏi, Trung Quốc dùng vũ khí gì để bắn hạ máy bay do thám U-2?”. Đây là điều bí mật của Không quân Trung Quốc, tất nhiên là không thể nói. Thế là, Bộ trưởng trả lời: “Chúng tôi lấy pháo trúc để bắn mà!”. Tất nhiên, thực tế không thể dùng pháo trúc để bắn được, mọi người trong phòng họp cười ầm lên.

3. Câu hỏi hóc búa

Một lần, Washington bị hàng xóm lấy trộm mất con ngựa. Ông cùng cảnh sát đi tìm thì thấy nó ở nông trại bên hàng xóm. Nhưng họ lại khăng khăng nói đấy là ngựa của mình, không chịu trả lại. Wasington nghĩ một lát, ông bèn lấy hai tay bịt hai mắt của con ngựa lại: “Nếu là ngựa của anh, thế anh nói xem mắt nào của nó bị mù?” “Mắt phải”, người hàng xóm trả lời. Wasington bỏ tay phải ra, mắt phải của nó vẫn sáng “À, tôi nhớ nhầm, là mắt trái!”. Wasington bèn bỏ tay trái ra, mắt nó vẫn bình thường. “Xin lỗi, tôi lại nhầm nữa rồi!” Người hàng xóm biện bạch. “Đủ rồi, đủ rồi!” Cảnh sát nói: “Thế là đủ chứng minh con ngựa này là của Wasington, anh có thể đem nó về”.

Tại sao người hàng xóm lại bị Wasington biết được sự việc? Bởi vì Wasington rất giỏi dùng trắc nghiệm tâm lí. Đầu tiên, ông làm cho trong tư duy của người hàng xóm xuất hiện con ngựa có một mắt bị hỏng. Trong tâm lí học, nó gọi là “hiệu ứng”. Người hàng xóm nhận được ám thị: “Mắt nào của con ngựa bị hỏng” đã cho rằng “con ngựa có một mắt bị hỏng”, nên đoán mắt trái hoặc mắt phải, nhưng lại không biết cả hai mắt của nó đều không làm sao. Và thế là Wasington đã làm cho người hàng xóm lộ tẩy bộ mặt thật. Câu hỏi hóc búa là dùng hiệu ứng. Nó mang ý nghĩa của một câu hỏi giả định sai. Đối với loại câu hỏi này, dù cho trả lời là khẳng định hay

phủ định thì kết quả đều là sai, đều mắc bẫy người hỏi. Nếu một người bị cho là ăn cắp đồ của người khác, nhưng dù chết vẫn không chịu nhận. Lúc đó, có người hỏi anh ta: "Sau này anh có ăn cắp đồ của người khác nữa không?". Thì dù có trả lời là có hay không cũng bị mắc bẫy của người hỏi là "anh là thằng ăn cắp".

Với câu hỏi loại này, không thể trả lời được, chỉ có thể hỏi lại, hoặc giả vờ như không hiểu đối phương đang nói gì.

CHỊU LỖI THAY CHO NGƯỜI KHÁC

"Chịu lỗi thay cho người khác" có nghĩa thay thế lẫn nhau.

Khi nói chuyện, có lúc gặp những câu hỏi không cần thiết hoặc không phải trả lời, nhưng im thin thít thì không được, sử dụng cách "không nói gì" trong ngoại giao có khi bị cho là bất lịch sự. Lúc này, có thể dùng khái niệm "lặng lẽ âm thầm", cố tình làm cho đối phương hiểu được ý mình, đây gọi là cách "lừa gạt người khác, chịu lỗi thay cho họ". Ví dụ: Trong một lần trả lời họp báo, phóng viên nước ngoài hỏi Vương Mông: "Xin hỏi, trong những năm năm mươi và tám mươi cuộc sống của ngài có gì khác nhau không?". Lúc này người phóng viên chỉ cố ý giả như hỏi chơi, nhưng thực ra là kiếm cớ để nói đến cảm nhận của ông về tình hình biến động ở Trung Quốc những năm ấy. Vương Mông đương nhiên hiểu được ý đồ. Ông không hề lo lắng, trả lời: "Năm năm mươi ấy tôi được gọi là Vương Mông, đó là điều giống nhau, còn điểm khác nhau là lúc ấy tôi tròn 20 tuổi còn bây giờ tôi đã 50 tuổi rồi!".

Câu hỏi của phóng viên chỉ được hiểu theo nghĩa phạm vi thời gian. Vương Mông tuy biết được dụng ý, nhưng lại cố tình lí giải theo nghĩa đen của câu hỏi, chỉ dựa trên góc độ tuổi tác để trả lời. Nhưng trên thực tế thì phóng viên không biết được bất kì một thông tin gì.

Năm 1974, Chu Ân Lai hội kiến Thủ tướng Thái Lan. Lúc ra về, Thủ tướng Thái Lan nói: "Có thể hỏi ngài một câu hỏi cuối cùng được không?". "Xin mời!"

Ông nhìn vào mắt Chu Ân Lai cười nói:

"Lần này đến thăm quí quốc, tôi phát hiện thấy một chút thay đổi nhỏ: Mọi người đều không đeo huy hiệu Mao Chủ tịch. Năm 1971, khi tôi đến Bắc Kinh, ai ai cũng đeo cả?". "Đấy là điểm ngài thắc mắc?"

"Không - Thủ tướng Thái Lan cười thân mật - Vấn đề là ở ngài? Khi đại Cách mạng Văn hoá bắt đầu, ai cũng đeo huy hiệu Mao Chủ tịch, còn ngài thì chỉ đeo huy hiệu "Vì nhân dân phục vụ". Dù đó là thời gian cách mạng đang sôi sục, nhưng khi mọi người không đeo nữa thì ngài lại đeo. Tại sao ngài thay huy hiệu "Vì nhân dân phục vụ" bằng huy hiệu Mao Chủ tịch?".

Chu Ân Lai nói: "Ngài có vẻ rất quan tâm đến huy hiệu của Trung Quốc, tôi biết ngài rất thích chiếc huy hiệu này, tặng cho ngài làm kỉ niệm".

Thủ tướng Thái Lan muốn biết thái độ của Chu Ân Lai về tình hình thay đổi chính trị ở Trung Quốc. Đây là vấn đề chính trị rất nhạy cảm. Ông ta lấy cớ bằng chiếc huy hiệu Chu Ân Lai đeo trước ngực để dò xét Chu Ân Lai. Sau khi đã hiểu rõ ý đồ, Chu Ân Lai đã lấy thực thay hư, cố ý chuyển hướng câu chuyện sang việc đeo huy hiệu. Trong tình huống này, ngoài việc vui vẻ nhận chiếc huy hiệu của Chu Ân Lai, Thủ tướng Thái Lan không còn nói gì được nữa. Lần này bằng trí tuệ của mình, Chu Ân lai đã xử đẹp trong quan hệ ngoại giao.

NÓI TRÁNH, KHÔNG TRỰC TIẾP NÓI ĐẾN NHỮNG VẤN ĐỀ NHẠY CẢM

Có một câu chuyện cười:

Thời xưa ở Trung Quốc, có một quan huyện rất thích học đòi, cho dù vẽ không đẹp, nhưng lại rất thích vẽ. Ông vẽ hổ không ra hổ, lại giống mèo. Ông còn đặt cho mỗi tác phẩm của mình một cái tên và đều đem treo ở công đường cho dân chúng chiêm ngưỡng. Ông ta thích mọi người khen đẹp, không thích những ai dám nói là xấu. Nếu ai dám "phạm thượng" với ông ta, thì phải chịu hình phạt, nhẹ thì phạt roi, nặng thì phải tha hương cầu thực.

Một hôm, quan huyện lại vẽ xong một bức tranh "hổ" đem treo ở công đường, cho gọi mọi người đến thưởng thức kiệt tác của ông. Quan huyện đắc ý nói:

- Các vị, bản quan vẽ hổ có giống không?

Không thấy ai trả lời, quan huyện bèn chỉ vào một người hỏi:

- Ngươi nói xem!?

Người này sợ hãi nói:

- Bẩm quan, tôi thấy hơi lo.

- Có bản quan ở đây, người còn sợ cái gì?

- Bẩm quan, ngài cũng phải sợ!

- Cái gì? Ta cũng phải sợ, ta sợ cái gì, nói mau!

- Dạ, ngài sợ vua. Ngài là bề tôi của nhà vua, đương nhiên phải sợ vua rồi!

- Đúng, quan sợ vua, nhưng vua thì còn sợ gì nữa!

- Không, vua sợ trời!

- Vua là con của trời, sợ trời, đúng lắm. Thế ông trời sợ gì!

- Sợ mây, mây che khuất bầu trời.

- Thế còn mây, mây sợ gì?

- Sợ gió.

- Gió, gió sợ gì?

- Gió sợ tường.

- Tường sợ gì?

- Tường sợ chuột, chuột khoét tường làm tổ.

- Chuột, chuột sợ gì?

- Chuột sợ nhất là nó! - Anh ta chỉ vào bức tranh trên tường. Mặc dù không trực tiếp nói bức tranh của quan huyện giống con mèo, nhưng bằng cách nói vòng vo, mượn cớ để thông qua đó thể hiện được mục đích phê bình. Cách thức không trực tiếp nói thẳng vấn đề của anh ta thật siêu phàm. Trong giao tiếp, có rất nhiều trường hợp ta nên dùng cách "không nói thẳng" này.

Có một câu chuyện vẫn được lưu truyền. Tướng quân Trương Học Lương là một người nổi tiếng yêu nước. Khi nhân dân Trung Hoa phải đối đầu với nguy cơ sinh tử, ông cùng với tướng quân Dương Hổ Thành phát động phong trào “Sự kiện Tây An” quyết huy động toàn quốc kháng Nhật. Vị tướng soái “người của thế kỉ” này từ trước tới nay là vị tướng quân tài năng và có lòng yêu nước mãnh liệt, ông còn là một người có tài ăn nói. Những năm 90 của thế kỉ trước, phóng viên Đài Loan có phỏng vấn ông, qua câu chuyện dưới đây, ta có thể thấy được tài ăn nói của ông.

Phóng viên: “Có người nói ông là công tử bột, ông thấy thế nào?”

Trương Học Lương: “Tôi không phải là công tử bột, chẳng qua là bây giờ có thể gọi tôi là: “Ông già bột thôi”. Các anh xem, thời gian đẹp nhất của tôi là ở trên giường, buổi sáng có hôm 11 giờ mới ngủ dậy, ăn cơm trưa xong lại đi ngủ, một mạch đến ba giờ, anh thấy có hạnh phúc không?”

Phóng viên: “Sau sự kiện Tây An, ông hầu như không còn quan tâm đến chính trị, vận mệnh của ông và Tưởng Giới Thạch không thể tách rời, ông thấy thế nào?”

Trương Học Lương: “Khi ông ta mất, tôi đã viết vài câu thế này: “Ân cần chăm sóc, khắc cốt ghi tâm, bất đồng quan điểm, giống như kẻ thù”.

Phóng viên: “Ông có nghĩ đến việc trở về Đại Lục không?”

Trương Học Lương cười lớn: “Tôi nay như con châu chấu cuối thu rồi chẳng sống thêm bao lâu nữa. Nếu có chẳng qua chỉ trở về thăm Đại Lục thế nào, thăm bạn bè thân thiết. Nhưng nay cái chân trái của tôi đau lắm, không có cách gì đi được, đợi đỡ rồi hãy bầu tôi...!”

Sau hơn nửa thế kỷ, Trương Học Lương sống ở Đài Loan. Ông đã trở thành người “Đại nhân, đại dũng, đại trí, đại thọ”. Do ông là một nhân vật của lịch sử, người chứng kiến lịch sử nên có rất nhiều phóng viên đến phỏng vấn. Nội dung phỏng vấn rất nhiều, từ đời sống cá nhân, lịch sử, hiện tại hay chính trị... Cũng có nhiều vấn đề nhạy cảm. Nhưng do ông là người có địa vị trong lịch sử, cả trước đây cho tới bây giờ “nhất cử nhất động” của ông đều có ảnh hưởng lớn. Ông cũng tự biết điều này nên với những vấn đề nhạy cảm, ông thường tuỳ cơ ứng biến, hoặc dùng cách khéo léo bỏ qua những câu hỏi hóc búa, thể hiện phong thái và trí tuệ của một vị tướng quân.

DÙNG TRÍ TUỆ VÀ TÀI ĂN NÓI HOÁ GIẢI NHỮNG CÂU HỎI KHÓ TRẢ LỜI

Sau khi Trung Quốc thiết lập quan hệ ngoại giao với Siri, Trương Hiền Lương làm trưởng đoàn các nhà văn lần đầu tiên sang thăm. Trong thời gian này, có đài truyền hình ở Siri cũng trực tiếp phỏng vấn Trương Hiền Lương. Trong 20 phút, chương trình xem ra thuận lợi, đến lúc ấy, người dẫn chương trình hỏi: “Thưa ngài, là một đảng viên Đảng Cộng sản gần đây đi thăm nhiều quốc gia phương Tây, học hỏi kinh nghiệm đã nhiều, ngài có thấy Chủ nghĩa Tư bản tốt hay Chủ nghĩa Xã hội tốt?”.

Khi gặp phải câu hỏi mang tính “tuyển chọn” như thế này, dù có trả lời tốt hay không tốt, đều mang nghĩa là thất lễ. Dù có nói gì đi nữa thì nhất định sẽ ảnh hưởng đến hình tượng giới văn nghệ sĩ Trung Quốc. Những khi nguy nan mới hiểu rõ bản chất anh hùng. Trương Hiền Lương cười nói: “Vấn đề này đối với một đảng viên thì không có gì khó cả, người theo chủ nghĩa duy vật lịch sử không có thể coi đây là vấn đề lớn. Vì vậy, những người đảng viên chúng tôi nhận thấy sự phát triển của xã hội như một dòng chảy tự nhiên. Sau chủ nghĩa xã hội nguyên thuỷ là xã hội nô lệ, sau chế độ nô lệ là phong kiến, khi xã hội phong kiến phát triển đến một trình độ nhất định, thì xã hội tư bản thay thế. Cũng như vậy, sự phát triển của tư bản chủ

nghĩa đến mức cao độ. Lúc đó xã hội chủ nghĩa sẽ ra đời một cách tự nhiên. Điều này cũng giống như xuân qua hạ tới, hạ rồi đến thu, thu qua đông tới mà thôi. Chúng ta không thể nào so sánh được mùa hạ tốt hay mùa đông tốt. Mỗi mùa đều có chỗ tốt và nét đặc sắc riêng. Dù ta có cho rằng đó là tốt hay không tốt, lần lượt từng mùa đến rồi lại đi, chúng ta cần thích ứng với từng mùa, với nhiệt độ của nó.

Người dẫn chương trình vẫn cố hỏi: "Xin lỗi, ngài là đảng viên Đảng Cộng sản, điều này có nghĩa gì?"

Trương Hiền Lương bình thản trả lời: "Không sai, một đảng viên Đảng Cộng sản, còn là một nhà tư bản. Điều này được quyết định bởi giai đoạn lịch sử của chúng ta hiện nay. Có thể ví như ta đang ở vào mùa đông, cần phải mặc nhiều áo ấm vậy, nhưng khi đến mùa xuân, không cần nói chắc các bạn cũng biết, tôi có thể tự cởi áo của mình ra!".

Tuy người dẫn chương trình không có ác ý, nhưng chỗ "khó" ở đây là khiến cho người trả lời rất dễ bị kích động trước khán giả xem truyền hình. Với tinh thần đấu tranh của Trương Hiền Lương, trước những vấn đề được cho là "nhạy cảm" ông đã thể hiện được cái "tôi" trực tiếp qua thái độ chính trị cá nhân và tín ngưỡng. Với trường hợp này, ông đã dùng tri thức và tài ứng biến rất bình tĩnh để trả lời một cách khéo léo. Trong câu nói: "Vấn đề này đối với một đảng viên thì không có gì cả". Ông đã thể hiện được vẻ tự tin của một đảng viên Đảng Cộng sản. Với cách giải nghĩa "Dòng chảy tự nhiên", đã đơn giản giải thích được quy luật phát triển tự nhiên của xã hội. Ông đã ví quá trình phát triển tự nhiên của xã hội bằng quy luật các mùa "xuân, hạ, thu, đông" cũng như việc sinh hoạt bình thường như mặc áo hay cởi áo.

Ông đã liên kết vấn đề với những thứ bình thường trong cuộc sống. Lời nói tuy đơn giản nhưng hàm chứa nhiều ý nghĩa, câu nói tuy ngắn gọn nhưng thể hiện được triết lý.

NÓI RA SỰ THỰC CÒN HƠN NÓI LỜI SÁO RỖNG

Tháng 3 năm 1993, Hội thảo hợp tác thương mại Đại Liên năm 1993 được tổ chức tại Hồng Kông. Đây là một hoạt động gọi đầu tư lớn do Bạc Hi- thị trưởng thành phố vừa mới nhận chức chủ trì. Trong buổi họp báo trước lúc khai mạc hội thảo, một phóng viên hỏi: "Thưa ngài, cha ngài là cán bộ cao cấp trong Đảng cộng sản, ngài là thị trưởng, điều này có ảnh hưởng đến thành tích không, ngài có "nhờ cậy" được gì không?" Cả hội trường đang tập trung vào thị trưởng, xem ông ta sẽ trả lời như thế nào. Bạc Hi cười nói: "Tôi rất thích tính thẳng thắn của anh, vấn đề anh đưa ra có lẽ chắc không chỉ một mình anh muốn biết. Tôi không phủ nhận việc "nhờ cậy được gì" nhưng tôi hãnh diện thông báo cho anh em biết, tôi đã từng nhờ cậy để có được lợi ích cho cả cuộc đời! Khi tôi còn là một cậu học sinh đang nhận thức xã hội và nhân sinh, vì gia đình bị liên luỵ, tôi đã bị vào tù. 5 năm ở đó, tôi đã chịu nhiều gian khổ, rèn luyện ý chí, hiểu được công bằng, dân chủ, pháp luật quan trọng như thế nào đối với xã hội, tự do, hoà bình, tôn nghiêm quan trọng như thế nào đối với một con người. 5 năm ấy đã giúp tôi có được nhiều kinh nghiệm quý báu, không phải ai cũng có được. Nếu như không có bố mẹ tôi, chắc gì tôi đã có được món quà quý giá này, đây chẳng phải là "nhờ cậy" hay sao? Nói về thành tích cá nhân thì tôi không bình luận còn chuyện tôi là thị trưởng, có một điều mà tôi muốn nói là: Tôi là thị trưởng do dân Đại Liên chọn ra, mà họ lại không thể coi quyền lợi của mình như chuyện đùa của trẻ con được!".

Với cách trả lời này đã làm cho tất cả phóng viên trong hội trường hiểu rõ được phong cách cứng rắn nhưng khéo léo của vị thị trưởng trẻ tuổi này.

Trong trường hợp này, Bạc Hi nói đến khó khăn của việc "nhờ cậy", khéo léo chuyển đổi. Trước tiên ông thừa nhận việc mình nhờ cậy nhưng để có được hạnh phúc suốt đời thì đó là kinh nghiệm sau khi trải qua biết bao gian nan, đau khổ, có vậy mới rèn luyện được ý chí cho bản thân, học cách tư duy nhận thức xã hội và con người, dần dần đúc kết khái niệm "nhờ cậy" ở đây chỉ là tài sản to lớn về tinh thần, giúp cho bản thân có được lợi ích vô giá. Bạc Hi khéo léo

giải thích: "Người nhờ cậy" không chỉ công kích lại những điều khó giải nghĩa của người hỏi và còn thể hiện trước công chúng một tấm gương tốt, dành được hiệu quả mỹ mãn.

KHI NÓI CHUYỆN CẦN THÀNH THỰC ĐÚNG LÚC

Có một chuyện như thế này:

Trước kia có một người ăn nói rất thật thà, chuyện gì anh ta cũng đều nói thật cho nên anh ta bị mọi người xa lánh. Không kiếm được chỗ nương thân, cuối cùng anh ta đến một tu viện, chỉ hi vọng mình được nhận vào. Chủ của tu viện sau khi biết rõ nguyên nhân vì sao thì cảm thấy đây là người yêu chân lý, và rất chân thành. Thế là đồng ý cho anh ta ở lại tu viện.

Trong tu viện có một số gia súc đã yếu, không còn sức lao động, ông chủ định bán chúng đi, nhưng không dám phái người đi bán chúng ở chợ vì sợ họ ăn bớt tiền. Ông ta bèn gọi anh thật thà tới giao cho anh ta hai con cừu và một con lừa ra chợ bán. Nhưng anh thật thà ấy lại nói với những người đến mua: "Con cừu này rất lười biếng, chỉ thích ăn ở trong chuồng".

Và thế, anh ta cứ dắt cừu đi cả ngày, gặp ai cũng nói như vậy.

Thế là anh thật thà đến tối lại kéo gia súc về cho chủ. Sau khi nghe kể chuyện ở chợ, người chủ tức giận nói với anh: "Anh bạn, người ta xua đuổi anh cũng đúng thôi. Không nên để anh lại nữa! Tuy tôi rất thích người thẳng thắn nhưng lại rất ghét người khác nói hết chuyện của tôi! Anh đi đi, muốn đi đâu thì đi!".

Như vậy, anh thật thà lại bị đuổi ra khỏi tu viện. Thực tế câu chuyện của "anh thật thà" không phải là hiếm gặp, trong cuộc sống ta rất hay gặp những chuyện tương tự như thế này.

Trong bất kỳ tình huống nào, địa vị nào, người nói luôn thích người khác phải nghe, phải tán thành với những gì anh ta nói. Chính xác một người làm một việc khó khăn, trình độ dù cao, hay thấp, hao tổn sức lực thế nào đều hi vọng mọi người và xã hội công nhận nỗ lực của mình, điều này là chuyện bình thường. Có thể làm vì người khác thì lại càng cần tránh sự công kích, có thể bạn cảm thấy anh ta có nhiều điểm không tốt cũng không nên nói thẳng.

Với những người thành thật, lúc cần nói thì hãy nói. Nếu không người khác coi bạn là thẳng thắn quá mức, thích lộ liễu. Nếu có chỉ trích thì cũng cần có sức thuyết phục. Trong một vài trường hợp mới cần thể hiện rõ việc phê phán của bản thân. Nhưng nếu phê bình thái quá, không những làm tổn thương đến người khác, mà còn làm hại bản thân nữa.

Vậy làm thế nào để nói thật mà không quá lộ liễu?

Chúng ta có thể thấy rõ nếu xét trên góc độ của con người, quy luật căn bản của hành vi con người là cầu lợi và tránh hại. Có thể tưởng tượng thế này, nếu một người luôn cư xử thành thật, lời nói thẳng không kiêng kị, mọi người coi anh ta là một người tốt, đáng tin cậy, cho nên quan hệ rất vui vẻ, mọi người đều ca ngợi anh ta. Cũng nhờ đó anh ta cảm thấy vui vẻ và tự hào. Có nghĩa là tấm lòng thành thực của anh ta đã được đền đáp, đem lại nhiều cái lợi. Vậy làm sao lại không vui vẻ về điều ấy được. Nếu như anh ta không quá thẳng thắn bộc trực đến cả việc phê phán cách ăn mặc của đồng nghiệp. "Tuỳ từng lúc cô mới nên mặc kiểu quần này" kết quả là cô gái đỏ mặt, quay đầu đi mất còn anh ta sững sờ không hiểu chuyện gì. Hoặc là cách anh ta nói với trưởng phòng: "Bản thảo của anh sai nhiều lắm, lần sau phải cẩn thận".

Tất nhiên những điều trên đều là nói thật, nhưng sau đó mọi người lại truyền tai nhau: "Anh ta quen thói đả kích trước mặt người khác, tự cao tự đại".

Nếu như anh ta hiểu được tính thành thật ấy không được mọi người ủng hộ, như vậy thì có bất công không?.

Làm thế nào để bày tỏ cho mọi người cảm giác chân thật của mình mà lại không làm tổn thương đến họ? Cách đúng nhất là:

"Cần học cách thuận tình nói tốt"

Người ta có câu: "Thuận tình nói lời hay, chính trực bị nghi ngờ". Một diễn viên hài nổi tiếng... đã từng có một đoạn hài, nhấn mạnh: "Trong cuộc sống có lúc cần phải nói điêu" thế nhưng lại được mọi người công nhận.

LUÔN HÀI HƯỚC LÀ NGHỆ THUẬT ĂN NÓI KHÉO LÉO

Một lần, một nghệ sĩ tham gia buổi dạ hội, không ngờ trong buổi dạ hội ấy, gặp lại những cô gái hâm mộ bao vây, ông vừa lịch sự giao tiếp, vừa tìm cách rút lui. Đột nhiên ông nghĩ ra một kế. Ông châm một điếu xì gà, không lâu sau, mùi thuốc xì gà bốc lên, các cô gái không chịu nổi bèn từ từ rút lui. Ông vẫn bình thản đứng hút xì gà.

Có người cuối cùng không chịu được khói thuốc bèn nói với ông:

"Thưa ngài, ngài không nên hút thuốc trước mặt con gái".

"Không, tôi chỉ nghĩ trên bầu trời nên có mây thôi!" Ông cười nói.

Ông đã dùng ngôn ngữ hài hước, giúp cho bản thân từ chỗ "tiến thoái lưỡng nan" thành được giải thoát.

CHƯƠNG 2

NÓI NHƯ VẬY DỄ TRÁNH ĐƯỢC RẮC RỐI

CÁCH BỔ SUNG, CÁCH THÊM BỚT KHI NÓI SAI

"Người mất chân như ngựa mất vó". Đúng như vậy, trong việc giao tiếp hàng ngày, dù có là ai, đều không thể tránh được những lúc nói sai. Tuy nguyên nhân ở mỗi trường hợp khác nhau, nhưng hậu quả thì tương đối giống nhau, hoặc khiến người khác buồn cười, hoặc gây nên bất hoà lẫn nhau, thậm chí có lúc còn xảy ra hiềm khích khó tháo gỡ.

Vậy, có hay không những giải pháp nhất định để vớt vát được tình hình hay cách sửa chữa chỗ sai sót, để tránh được bối rối khi nói sai? Câu trả lời là có. Một số phương pháp cụ thể như sau:

- Kịp thời thay đổi:

Trong lịch sử và hiện tại có rất nhiều danh nhân kiệt xuất có tài ăn nói kiểu này, khi nói lỡ lời mà vẫn giữ được phong thái, khéo léo thay đổi tình hình.

Trên thực tế, đối mặt với những tình huống khác nhau thì sẽ có cách giải quyết khác nhau. Bạn thử tham khảo thêm ba phương pháp sau:

1. Cách gán ghép

Đó là cách lấy chuyện này đổ lên đầu một người nào đó. Ví dụ bạn nói: Tôi đã từng nghe thấy ai đó có nói quan điểm như vậy. Nhưng với tôi, tôi nghĩ đúng ra là phải... Và sau đó lấy một quan điểm nào đó thay cho câu nói lỡ vừa rồi. Tuy mọi người cảm thấy hơi lạ, thế nhưng không có lí do gì để cho rằng bạn nói sai.

2. Cách nói rộng ra

Bạn hãy dùng từ ngữ để nói rộng ra câu sai của mình. Trong trường hợp bạn nói sai, bạn hãy dựa trên câu nói ấy để suy ra: "Thế nhưng ý nghĩa chính xác của nó là..." hoặc bạn nói: "Nhưng theo quan điểm của tôi, câu nói ấy ta nên bổ sung..." như vậy bạn có thể thay đổi được câu nói của mình.

Tư Mã Chiên và Nguyễn Tịch một lần cùng lên triều sớm, bỗng nhiên có người đến báo cáo: "Có người giết chết mẹ!".

Thái độ của Nguyễn Tịch không hề lo lắng nói: "Giết bố rồi thì thôi, sao lại giết cả mẹ nữa?". Vừa dứt lời, văn võ bá quan trong triều đều vô cùng kinh hãi cho rằng thật ngược đời. Nguyễn Tịch cũng biết rằng mình đã lỡ lời lập tức lí giải:

"Ý của tôi là chỉ có loài chim muông cầm thú mới chỉ biết mẹ mà không biết bố, giết bố thì như loài cầm thú vậy, còn giết mẹ thì không sánh được với loài cầm thú".

Chỉ một lời nói, một cách nói, khiến cho người khác không có gì chỉ trích mình nữa. Nguyễn Tịch nhờ đó mà thoát chết. Trên thực tế, Nguyễn Tịch sau khi nói sai, chỉ cần sử dụng một phép so sánh ẩn dụ, đã che đậy được khuyết điểm của mình, lấy đó mà phát huy, khéo léo thay đổi tình hình.

Trong cuộc sống hàng ngày, mượn cớ để phát huy cũng có rất nhiều chỗ có thể dùng được. Trong một cuộc thi trí tuệ ở trường học, người dẫn chương trình hỏi: "Tam cương trong "Tam cương Ngũ thường" có ý chỉ cái gì?" Một nữ sinh đáp: "Thần vì quân cương, tử vì phụ cương, thế vì phụ cương". Sau khi giải thích xong quan hệ giữa ba cái "cương" cả hội trường cười ầm lên. Lúc ấy người nữ sinh ý thức được mình đã nói sai. Cô ta liền lấy cớ sửa sai, lập tức nói to: "Mọi người cười gì, giải phóng đã lâu rồi. "Tam cương" từ thời phong kiến đã mất lâu rồi, cái tôi nói là Tam Cương của thời đại mới". Cô nói: "Bây giờ, đất nước chúng ta là do nhân dân làm chủ, cấp trên phục vụ cấp dưới lãnh đạo là tam thuế cho nhân dân. Vua chẳng vì quân là chính hay sao? Ngày nay, con là vị vua nhỏ của bố mẹ, việc lớn nhỏ trong nhà đều theo ý người con, thế chẳng phải bố mẹ vì con là chính? Trong gia đình, quyền lợi của người vợ còn hơn cả người chồng. "Vợ quản lý mới nghiêm" thế chẳng phải chồng vì vợ là chính ư?" Cô vừa ngắt lời, cả hội trường vỗ tay ầm ĩ. Mọi người cho rằng cô ấy là người giỏi tài ứng biến làm cho ai ai cũng thán phục.

THẲNG THẮN XIN LỖI

Lâm Chí Dĩnh nổi tiếng qua ca khúc "Cơn lốc nhỏ". Một lần phóng viên hỏi anh ta cảm nhận của mình về Tứ Đại Thiên Vương và ảnh hưởng của Quách Phú Thành. Anh ta giả bộ ngạc nhiên nói: "Tứ Đại Thiên Vương nào tôi không biết, Quách Phú Thành? Anh ấy là bố tôi ư?".

Vừa mới nói xong mọi người ồn ào bàn luận cho là Lâm Chí Dĩnh là người không biết trên biết dưới, tự cao tự đại. Nhưng về sau anh ta đã biết mình lỡ lời nói sai vì sợ ảnh hưởng đến hình tượng của mình. Trong một phiên họp báo anh ta đã thẳng thắn bày tỏ:

"Tôi lấy làm tiếc vì mình đã hành động như vậy, tôi thẳng thắn công khai xin lỗi Quách Phú Thành!".

Từ đó dư luận dần lắng xuống và mất đi. Điều đó cho thấy, đối với những lời nói sai, có khi công khai xin lỗi lại đem về kết quả đáng ngờ, trở thành cách làm hay.

Cần phải nói rằng, mục đích của việc "thẳng thắn" này là ở chỗ giải thích rõ ràng vấn đề nhưng nó lại không giống với "nói thẳng ra".

Để giải thích cũng cần có sách lược rõ ràng. Sau khi làm một điều gì sai trái, hầu hết người ta thường tự dằn vặt mình, sau đó mới nhẹ nhàng xin lỗi, rồi hi vọng họ sẽ dần dần bỏ qua. Nhưng với những trường hợp như thế này, chỉ dựa vào một câu nói: "Tôi xin lỗi" thì chưa có được sự tha thứ. Ví dụ như trường hợp của Bác Lạp. Một lần, Bác Lạp chỉ trích cấp trên của mình như "người máy". Kết quả là bị cấp trên chỉ trích. Bác Lạp liền viết một mảnh giấy, hẹn cấp trên nếu có thời gian thì nói chuyện. Cấp trên đồng ý. "Cũng bình thường thôi, câu nói của tôi không có ý gì cả đâu, bây giờ tôi thấy vô cùng hối hận". Bác Lạp giải thích với cấp trên. "Tôi dùng từ "người máy" chẳng qua chỉ là nói đùa thôi, tôi cảm thấy anh hơi nghiêm khắc, khô khan với chúng tôi. Dùng từ "người máy" chỉ là cách nói ngắn gọn để bày tỏ tình cảm của tôi thôi". Cấp trên thấy Bác Lạp nói rất có lí và cũng tự nhận thấy mình rất nghiêm khắc và khô khan, ông rất cảm động trước thái độ thành thật đó. Thậm chí ông ta còn tự dặn mình cần chú ý lắng nghe ý kiến của người khác.

Bằng cách nói rõ vấn đề như thế này. Bác Lạp đã khiến cho cấp trên bình tâm trở lại. Điều đó rất thuận lợi cho việc giải quyết mâu thuẫn giữa hai người.

Tất nhiên, cái khó là chúng ta tìm được cách nói rõ ràng điều mình đã lỡ lời nói ra. Thế nhưng, vấn đề không chỉ ở chỗ bạn có tìm được cách để giải thích hay không mà tùy vào thái độ của bạn có thẳng thắn và thành thực hay không.

DÙNG SỰ HÀI HƯỚC ĐỂ ĐƠN GIẢN NHỮNG ĐIỀU KHÔNG VUI

TRONG CUỘC SỐNG

Hài hước những điều khó khăn:

Một lần, nghệ sĩ piano nổi tiếng Bose biểu diễn tại bang Michigar nước Mỹ. Khi phát hiện ra hầu như tất cả chỗ ngồi dưới khán phòng đều trống, ông rất thất vọng. Buổi biểu diễn kết thúc, ông bước tới sân khấu và bày tỏ lòng biết ơn với khán giả, và nói với họ:

"Các bạn, tôi thấy người dân ở thành phố các bạn rất giàu có. Tôi đoán mỗi người trong các bạn đều mua tới hai, ba vé".

Thế là cả hội trường cười ầm lên và nhiệt liệt vỗ tay. Câu nói của Bose thật hài hước giúp cho ông từ bại thành thắng, tránh được tình huống khó khăn, dành được sự tôn trọng của khán giả. Thực ra, hài hước không phải là độc quyền của đàn ông, chỉ cần gặp tình huống thích hợp thì con gái cũng tỏ ra không kém.

Một cô gái tên là Alla, tuy diện mà vóc dáng không xinh đẹp. Cô có tính cách rất rộng lượng, hài hước, thẳng thắn. Nhiều người nhận xét nói chuyện với cô một vài lần đã bị thu hút bởi óc hài hước của Alla. Không biết rằng sức thu hút của cô ta như thế nào.

Có một lần, Alla tham gia họp lớp cùng các bạn. Họ nói chuyện về cuộc sống đẹp đẽ của thời sinh viên. Có một người không cẩn thận đã làm đổ cốc rượu ướt hết chân của Alla, làm cho đôi giày mới của cô toàn nước. Anh ta không biết làm thế nào và hết sức lo lắng. Alla hài hước nói: "Thế này nghĩa là giặt giày trước rồi mới cởi giày".

Một câu nói đã làm mọi người trong phòng cười ầm lên, không khí căng thẳng bỗng nhiên mất hẳn, ai cũng khâm phục Alla.

Nhiều trường hợp trong khi giao tiếp, lời nói mang chút hương vị hài hước, dí dỏm lại càng thể hiện sự có giáo dục và lễ nghĩa của một con người. Nó thể hiện sức hấp dẫn trong cá tính của người đó. Trong cuộc sống, có thể dựa vào hài hước mà làm dịu đi những tình huống khó khăn. Ví dụ, có một giáo sư dạy tiếng Hán cổ rất nghiêm khắc, học vấn uyên thâm. Trong khi giảng dạy, ông yêu cầu rất cao ở sinh viên tính kiên trì rèn luyện, nghiêm túc trong học tập. Một hôm, khi lên lớp, ông thấy trên bảng có viết chữ "Nghiêm khắc đáng sợ". Ông rất tức giận, nhưng ông dừng lại và nói: "Điều đáng sợ là ở các bạn!". Sinh viên không hiểu gì cả. Ông nói tiếp: "Không phải à? Hậu sinh khả uý mà! Để cho những lớp người như các em sinh ra sau thật đáng sợ, còn hơn cả lớp người già cỗi chúng tôi. Người thầy nghiêm khắc này chẳng qua chỉ là hữu danh vô thực". Cả lớp cười vang. Vừa hài hước giải thích về sự "nghiêm khắc" vừa quyết tâm giáo dục tính khoan dung cho lớp học trò đáng sợ này.

HÀI HƯỚC LÀ SỰ CHỈ TRÍCH CỦA NGƯỜI KHÁC

Vào một ngày mùa đông, xe ôtô chở khách đến trạm muộn mất 25 phút. Một hành khách thấy vậy hỏi người điều hành xe:

- Tại sao lại để chuyện này xảy ra?

Người điều hành đáp:

- Gặp hôm tuyết rơi, xe khó tránh được muộn giờ".

- Nhưng hôm nay làm gì có tuyết rơi? - Hành khách nói.

- Không sai. Nhưng theo dự báo thời tiết thì hôm nay có tuyết.

Tuy người điều hành xe chưa trả lời được vấn đề nhưng chắc chắn hành khách khi nghe ông

ta nói vậy sẽ không tức giận, đây là một trong nhiều cái lợi của hài hước.

Dưới đây là một ví dụ tiêu biểu về việc dùng lời lẽ hài hước hoá sự chỉ trích của người khác. Có thể nó không thật phổ biến trong nhiều trường hợp, nhưng đặc điểm của nó có giá trị lâu dài, một cách hiểu vấn đề rất mới.

Trong một trường học ở Mỹ, cô giáo khi giảng bài có đưa ra một vấn đề: “Cần cái gì để bạn có tự do? Cần cái gì để bạn chết? Ai là người nói câu này?”.

Cả lớp im lặng, cô giáo hơi thất vọng. Lúc này một người nói tiếng Anh không sõi lắm đứng dậy trả lời:

- Thưa cô, năm 1775 đã nói câu này.

“Rất đúng, các em, đó là câu trả lời của một bạn học sinh người Nhật Bản. Các em lớn lên ở nước Mỹ mà không hề biết điều này, bạn học sinh ở nước Nhật xa xôi lại trả lời được câu hỏi này, thật đáng kinh ngạc!”.

Lúc đó, từ phía góc lớp bỗng thấy có tiếng nói vang lên: “Hãy thủ tiêu bọn phát xít Nhật”.

“Ai? Ai nói câu vừa rồi?”- Cô giáo quát. Im lặng một lát, cũng từ phía góc lớp lại vọng lên.

“Năm 1945, tổng thống”. Tổng thống Mỹ năm 1945 đã nói câu này trong bản tuyên chiến với quân Nhật. Nhưng đó là trong chiến tranh, còn trong phòng học, đó là quả bom “cười”. Người học sinh nói câu này rất kịp thời, kịp lúc.

HÀI HƯỚC HOÁ MÂU THUẪN

Còn nhớ một vị đại sứ nói: “Hiểu được sự hài hước có thể nói là người tuyệt vời nhất, có chót sai lầm một chút cũng không sao”. Hài hước là biểu hiện khí chất bên trong của một con người, vẻ đẹp nằm bên trong của mỗi con người còn hơn vẻ đẹp bề ngoài. Bất cứ là ai, chỉ cần cố gắng vận dụng tri thức của bản thân tuỳ cơ ứng biến bằng lời nói là được.

Dí dỏm đúng lúc, đúng chỗ đó là một người thành công. Nó có thể biến liều thuốc độc thành nụ cười, biến đau khổ thành hạnh phúc. Có thể trong nhiều trường hợp hết sức khó khăn cũng biến thành hoà bình. Giúp bạn tránh được những trường hợp “tiến thoái lưỡng nan”.

Xe hơi của Chu Hạ Sứ chở bạn đang chạy trên đường cao tốc. Vừa đi lại vừa nghe nhạc. Phía sau có chiếc xe hơi nhỏ bấm còi liên hồi. Tiếng xe và tiếng nhạc khiến cả hai người đều không nghe thấy. Thành ra xe của Chu Hạ Sứ ép chiếc xe nhỏ một đoạn đường khá dài. Chiếc xe nhỏ tức tối vượt lên dừng ngay trước đầu xe của Chu Hạ Sứ. Mấy người trên xe đều nhảy xuống và mắng cho anh ta một trận. Chu Hạ Sứ và bạn đều không tỏ thái độ gì. Anh tỏ ra rất bình tĩnh, xuống xe đi lên phía trước, vừa cởi quần áo vừa nói:

- Các anh, hôm nay tôi tuy không có ý ép xe của các anh nhưng lại gây cho các anh nhiều phiền phức, đánh đi. Tôi bỏ quần áo ra rồi, cho tiện đánh. Mong các anh đánh nhẹ nhẹ thôi và đánh nhanh một chút. Đánh nhanh ta lại lên đường.

Mấy anh chàng liền cười ầm lên: “Đủ rồi, đủ rồi, anh đi đi”.

Hạ Sứ đã lấy mưu trị cường hoá giải được tai hoạ, lời nói dí dỏm, vừa mang tính thành thật lại hoá giải được mâu thuẫn.

HÀI HƯỚC HOÁ GIẢI ĐƯỢC TÌNH HUỐNG “NHAI PHẢI DA BÒ”

Trong nhiều trường hợp giao tiếp, trong mỗi chúng ta đều không thể tránh khỏi đôi lần nói những điều ngốc nghếch, hay nói những câu vô nghĩa. Nếu bạn gặp phải trường hợp bị lộ tẩy, mà giải quyết không khéo léo đương nhiên không thể tránh khỏi ngượng ngùng, khó xử. Khi bạn gặp phải những tình huống như vậy, có nhiều người thường áp dụng phương pháp "làm ngơ" để mong thoát khỏi những tình huống khó xử ấy.

Có một người thường hay khoác lác cho mình là một tay săn giỏi, ngông nghênh tự đắc nói về tài săn bắn của mình.

Một hôm, anh ta cùng bạn đi săn. Người bạn chỉ vào con vịt trời đang bơi dưới hồ và bảo anh ta bắn, anh ta ngắm bắn một lát nhưng không trúng đích, con vịt bay mất.

Người bạn có vẻ khó tin, anh ta giả vờ nói bâng quơ: "Thật lạ, lần đầu tiên tôi nhìn thấy một con vịt chết lại biết bay!" Câu nói bao biện thật vô nghĩa, hoang đường. Nhưng chính câu nói ấy lại giúp bản thân tránh được ngượng ngùng, thật thú vị, thật buồn cười, như thế thật là ngốc nghếch.

Có khi người tài giỏi trong giao tiếp lại chính là người tỏ ra không biết, không hiểu gì.

Không nhất thiết phải tỏ ra thật ngốc nghếch. Bạn hiểu được đó là sự ngốc nghếch giả tạo. Nhưng thực ra, bạn không hề ngốc. Cách làm này hết sức đơn giản: Bạn hãy làm như một người không hiểu gì về vấn đề đó.

Ngôn ngữ trong giao tiếp, bạn nên nói những lời ngốc nghếch, điều đó sẽ khiến người khác cảm thấy thật nực cười, tạo nên bầu không khí nhẹ nhõm, hài hước trong cuộc đối thoại. Cố tỏ ra ngốc nghếch sẽ làm mọi người cảm thấy lạ lùng, hoang tưởng khó tin. Suy xét lại, mọi người sẽ bừng tỉnh và thấy điều ấy thật thú vị. Sự hứng thú ấy có thể xuất phát từ trong tim, họ khen ngợi người có tri thức sáng tạo và óc hài hước tao nhã.

Cố tỏ ra ngốc nghếch là đỉnh cao của óc hài hước, nó bao gồm cả sự ngốc nghếch thực sự và ngốc nghếch cố ý. Khi vận dụng vào từng trường hợp cụ thể, bạn cần chú ý vào ba cách sau:

- Nhìn mọi việc dưới góc độ một người ngốc nghếch. Chỉ có như thế mới có thể làm cho người khác tỏ ra nghi ngờ, khi suy nghĩ một lát, họ sẽ hiểu ra dụng ý hài hước của bạn trong lối nói và hài lòng với câu nói ấy của bạn.

- Giúp cho người khác hiểu được ẩn ý của bạn. Nếu như họ không hiểu được câu nói ngốc nghếch của bạn mà để phải giải thích, thì sự hài hước lúc này không còn tác dụng gì nữa.

- Gạt bỏ mọi quy tắc bình thường trong cuộc sống. Nếu bạn vẫn tuân theo lôgíc bình thường của cuộc đời, thì không thể có hài hước được.

TỰ CHẾ GIỄU BẢN THÂN ĐỂ TRÁNH ĐIỀU KHÓ XỬ

Trong một buổi tổ chức chiêu đãi, khi người phục vụ rót rượu, không cẩn thận đánh đổ vào cái đầu trọc lốc của một vị khách đang ngồi, người phục vụ không biết làm cách nào, mọi người trong phòng đều nhìn về phía anh ta ngạc nhiên. Lúc này, vị khách cười nói:

- "Anh bạn, anh nghĩ bằng cách này có thể giúp tóc của tôi mọc được ư?"

Mọi người trong hội trường nghe vậy đều phì cười, trường hợp khó xử này được loại bỏ.

Mượn cớ "Tự chế giễu", vị khách này đã cho mọi người thấy sự hài hước, óc linh hoạt của mình, lại bảo vệ được cái uy của bản thân và làm tan biến cảm giác ngại ngùng, khó xử.

Trong xã giao, khi bạn gặp phải tình cảnh khó khăn, lấy cách "Tự chế giễu" sẽ giúp bạn thoát khỏi mất thể diện.

Chúng ta thường cho rằng: "Tự chế giễu" là cố ý chế giễu danh dự của bản thân mình, nhưng nó còn là cách biểu hiện một trạng thái tâm lý bình tĩnh, tự tin của một con người. Thường chỉ có những người có tài, có tri thức mà bạn rất hiếm gặp. Mỗi người đều thích ai đó tán dương, khen ngợi mình, không thích bị người khác chế giễu. Nhưng, người có tài trong xã giao thì "Tự chế giễu" lại thể hiện được vẻ thần thái tự nhiên, lịch sự, thể hiện được trí tuệ của một con người. Điều ấy tạo cho không khí của buổi nói chuyện thoải mái, cởi mở. Giúp cho lời nói cảm thấy dễ dàng, phóng khoáng. Nó sẽ khiến cho người khác cảm thấy bạn là người rất đáng yêu và ý vị, từ đó thay đổi cách nhìn nhận, đánh giá bạn. Trong cuộc sống ngày nay, "Tự chế giễu" bản thân đúng lúc, đúng chỗ sẽ khiến cho người khác cảm nhận bạn là người có sự cuốn hút và để lại ấn tượng sâu đậm trong lòng họ.

BỎ QUA CHO NGƯỜI KHÁC SAU KHI ĐÃ LỠ MIỆNG

Trong thời gian thực tập, có một giáo viên khi đứng trên bảng mới viết được vài chữ, bỗng nghe tiếng sinh viên nói phía dưới:

"Chữ của thầy đẹp hơn chữ của thầy Lý!"

Câu nói thật ngây ngô, không dụng ý nhưng người sinh viên ấy lại không ngờ được rằng thầy giáo Lý đang ngồi ngay phía sau là giáo viên thực tập, mới chân ướt chân ráo đứng trên bục giảng đã gặp phải trường hợp khó xử. Thật đau đầu! Anh ta cho rằng, sau này làm sao ăn nói với thầy giáo Lý chủ nhiệm đây? Làm sao bây giờ? Nếu như quay lại, nói vài lời tỏ ra mình là một người khiêm tốn được không? Lúc ấy, anh ta vẫn thản nhiên viết trên bảng. Anh ta làm ra vẻ không hề nghe thấy gì, không hề quay xuống nhìn lớp và nói:

"Không trật tự để học bài, ai ở dưới ồn ào thế?!" Vừa nói xong, thái độ của cậu sinh viên bỗng bình tĩnh trở lại, cảm thấy thật thoải mái. Trường hợp khó xử bỗng biến mất.

Trong tình huống này, người giáo viên thực tập đã khéo léo vận dụng cách "giả như không biết", giả như không hề nghe rõ câu nói của sinh viên mà chỉ tỏ thái độ với sự ồn ào chung của cả lớp. Điều ấy đã ngầm thông báo cho thầy giáo Lý chủ nhiệm biết "Vì tôi không hề nghe thấy" mà lại vừa khéo léo từ chối lời khen ngợi của cậu sinh viên.

"Giả như không biết" có nghĩa là giả như không nghe hoặc không hiểu câu nói của người khác. Đặc điểm của nó là ở chỗ: Làm cho câu nói công kích không nhằm vào mục tiêu nào cả, chỉ bằng cách phê bình chung chung, giúp đối phương thoát khỏi tình huống quẫn bách, hoá vũ khí thành ngọc bích, khiến đối phương chưa đánh đã phải khuất phục. Nhưng tất nhiên, phải là người thực sự có kinh nghiệm mới đạt được hiệu quả như vậy. Trong việc giao tiếp hàng ngày, có rất nhiều trường hợp có thể dùng được cách "giả như không biết" này. Chuyển mũi nhọn công kích sang hướng khác, sau đó bỏ thực lấy hư, mạnh dạn công kích. Sử dụng cách này cần có sự chịu đựng, bình tĩnh, nếu bạn "giả vờ" được thì cũng như "khổ nhục kế" vậy, cần phải vào vai một cách tự nhiên.

NỖ LỰC CẢI THIỆN HOÀN CẢNH BẤT LỢI ĐỐI VỚI BẠN

Ông Cantus, giáo sư đầu ngành về quan hệ giao tế có kể lại một câu chuyện như thế này:

Cứ đến mỗi một mùa, ông thường thuê một hội trường lớn ở khách sạn trong 20 buổi tối để giảng bài về phương pháp giao tế.

Có một hôm, khi ông vừa bắt đầu giảng bài, bỗng nhiên ông nhận được thông báo: Người giám đốc khách sạn muốn tăng giá thuê hội trường lên gấp ba lần. Nhưng trước khi ông biết

được điều này thì vé vào cửa đã được in xong, hơn nữa cũng đã được bán hết, mọi thứ chuẩn bị cho buổi giảng bài đã hoàn tất.

Rất thản nhiên, ông ta đã đến điều đình với ông giám đốc. Nhưng làm sao có được thành công? Chủ yếu là họ muốn gì? Hai ngày sau, ông ta mới đến tìm vị giám đốc.

Khi tôi nhận được thông báo của anh, tôi hơi ngạc nhiên - Ông nói: - Nhưng cũng không phải tôi trách anh. Nếu tôi ở vào địa vị của anh, chắc tôi cũng sẽ làm như vậy thôi. Anh là giám đốc, trách nhiệm của anh là làm sao thu được nhiều lợi nhuận cho khách sạn. Nếu không làm như vậy, chức vụ giám đốc của anh chắc cũng khó mà giữ được. Nếu anh cần kiên trì tăng giá thuê hội trường, chúng tôi xin rút lại hợp đồng, điều này với anh lợi hay bất lợi!

Trước tiên - Cantus nói - Hội trường lớn không cho thuê để giảng bài, mà cho thuê tổ chức vũ hội, dạ hội. Như thế mới có được nhiều lợi nhuận. Nhưng bởi vì thời gian tổ chức những hoạt động như thế này rất ngắn, họ có thể trả tiền thuê cho một lần rất cao, so với số tiền của chúng tôi, tất nhiên sẽ cao hơn rất nhiều. Cho tôi thuê, hiển nhiên anh sẽ chịu thiệt thòi.

Bây giờ, ta hãy bàn về mặt bất lợi của nó. Đầu tiên, anh tăng giá tiền thuê của tôi, nhưng thực ra lại là hạ thấp thu nhập của anh. Vì trên thực tế anh đã vét sạch túi tôi. Tôi sẽ trả không nổi số tiền ấy, và đi tìm thuê chỗ khác!

Còn một bất lợi với anh nữa. Những buổi giảng bài như vậy sẽ thu hút được rất nhiều thượng khách thuộc đủ mọi tầng lớp đến nghe giảng. Đối với anh, điều này có nghĩa anh không cần mất một đồng nào để quảng cáo phải không? Thực ra, dẫu anh có bỏ ra 5000 đôla để làm quảng cáo thì liệu anh có mời được nhiều thượng khách như vậy đến khách sạn của mình không. Mà chính bài giảng của tôi lại giúp anh làm công việc quảng cáo ấy. Điều đó khó mà tính được, phải không?.

Nói xong, Cantus cáo từ:

“Anh cứ nghĩ kỹ nhé rồi cho tôi biết!”

Tất nhiên, sau đó vị giám đốc phải nhượng bộ.

Quá trình Cantus đạt được thành công trong cuộc thương thảo ấy không hề đề cập đến việc ông ta muốn cái gì, ông ta chỉ đứng vào vị trí của đối phương để suy xét vấn đề.

Bạn có thể liên tưởng, nếu như Cantus hùng hổ chạy đến phòng giám đốc và quát:

Điều này có nghĩa gì? Ông biết là vé vào cửa tôi đã cho in xong, lại còn đã bán hết, mọi thứ cho buổi giảng bài đều đã được chuẩn bị xong. Ông lại muốn tăng 300% tiền thuê. Ông có còn tính người không? 300% được lắm! Ông điên ư! Tôi không trả tiền nữa!.

Thế thì mọi chuyện sẽ như thế nào? Cuộc cãi cọ như thêm dầu vào lửa, bạn cũng có khó mà đoán được với lòng tự tôn của một vị giám đốc khách sạn, ông ta có đổi ý hay không.

Chú ý: Nếu bạn muốn có được thành công, cần phải đặt mình vào vị trí của người khác. Hiểu rõ được thái độ và quan điểm của họ.

Phải luôn giữ vững được quan điểm của bản thân và mục tiêu đã xác định. Như vậy, bạn sẽ dễ dàng lừa được “bò vào chuồng”.

Ngoài cách đặt mình vào vị trí của người khác như Cantus đã làm, còn có một số cách bạn có thể áp dụng dưới đây:

* Dùng tình cảm:

Trong thời kì kinh tế Mỹ đang gặp khủng hoảng, một cô gái 17 tuổi khó khăn lắm mới kiếm được chân bán hàng đồ trang sức cao cấp. Trước Noel một ngày, có một người đàn ông trạc tuổi 30, vẻ ngoài trông nghèo khổ đến tiệm. Anh ta dò xét những thứ đồ trang sức đang được bày trong tủ.

Khi ấy, cô gái cần đi trả lời điện thoại, không cẩn thận, cô chạm phải cái đĩa rơi xuống nền nhà. Trên chiếc đĩa có bày 6 chiếc nhẫn kim cương rất đẹp. Cô sợ hãi nhặt chúng lên, nhưng chỉ thấy có 5 chiếc nhẫn, chiếc thứ 6 tìm mãi không thấy đâu. Lúc này, cô nhìn thấy bóng người đàn ông đã đến cửa, chuẩn bị đi. Lập tức, cô gái nghĩ ngay đến anh ta. Cô nhẹ nhàng nói: - Xin lỗi ngài!.

Người đàn ông quay người lại, quắc mắt hỏi:

- Có chuyện gì?

Cô gái không biết nói cái gì và nói như thế nào.

- Có chuyện gì? - Ông ta lại hỏi.

- Thưa ngài, đây là công việc rất quan trọng đối với tôi, tìm được một việc làm bây giờ thật khó khăn, phải không ông? - Cô gái nói với vẻ rất tự nhiên.

Người đàn ông nhìn cô gái rất lâu, cuối cùng, trên nét mặt nở nụ cười.

- Đúng, tôi cũng nghĩ như vậy? - Người đàn ông trả lời - Nhưng tôi có thể khẳng định rằng, không đâu tốt bằng ở đây.

Ngưng lại một lát, ông tiến lên phía trước và đưa tay ra:

- Chúc mừng cô!

Ông ta quay người đi về phía cửa.

Cô gái dõi theo đến khi bóng người đàn ông đi khuất hẳn, quay trở lại quầy, cô đặt chiếc nhẫn thứ 6 vào vị trí cũ. Cô gái đó làm cho người đàn ông từ bỏ ý định của mình và trả lại chiếc nhẫn. Bằng việc giải thích với người khác một cách tôn trọng, dùng lời nói ân tình giữa “người với người” để dành được sự đồng cảm. Đối phương tuy là kẻ lang thang, nhưng bằng lời nói chân tình, cô gái đã lấy lại được chiếc nhẫn kim cương. Nếu không, rất có thể cô cũng trở thành kẻ lang thang như người đàn ông ấy. “Công việc này rất quan trọng đối với tôi, tìm được một việc làm bây giờ thật khó khăn, phải không ông?” Câu nói thật chân tình, nó hàm chứa nỗi sợ hãi bị đuổi việc của cô gái, cũng hàm chứa mong muốn được đối phương giúp đỡ, thông cảm cho cô gái. Cuối cùng đã khiến người đàn ông cảm động trả lại chiếc nhẫn.

Bạn thử nghĩ xem, còn hiệu quả hơn một lời lăng mạ hay cầu cứu cảnh sát.

THUẬN CHIỀU NƯỚC ĐẨY THUYỀN

Trong một quán rượu, một vị khách nước ngoài sau khi dùng xong món, tiện tay bỏ đôi đũa Thái Lan được chạm khắc hết sức tinh tế vào trong túi của ông ta.

Lúc này, cô gái phục vụ nhìn thấy. Nhưng vì không muốn mọi việc ầm ĩ, cô giả như không biết gì đi về phía trước và mang theo một chiếc hoá đơn.

“Thưa ngài, tôi thấy khi ngài dùng bữa, ngài đặc biệt chú ý đến đôi đũa Cảnh Thái Lan của nước chúng tôi. Tôi rất cảm ơn ngài đã quan tâm đến sản phẩm thủ công mỹ nghệ tinh xảo ấy.

Để bày tỏ tình cảm của mình, giám đốc đã quyết định tặng ngài đôi đũa Cảnh Thái Lan đẹp nhất với giá ưu đãi đã ghi ở trên hoá đơn, ngài có nhìn thấy không?".

Người khách nước ngoài hiểu ngay ra hàm ý trong câu nói ấy, sau khi tỏ ý cảm ơn và trả lại đôi đũa.

Hàng thủ công mỹ nghệ Cảnh Thái Lan ở Trung Quốc nổi tiếng trên thế giới. Người khách nước ngoài không hề có dã tâm mà chỉ vì thừa nước đục thả câu. Theo tình huống trên, chắc bạn cũng đoán được những gì sẽ xảy ra. Nhưng nếu mọi việc xảy ra theo phản ứng dây chuyền thì hậu quả vô cùng nghiêm trọng. Cho nên, ngăn chặn là cần thiết. Nhưng nếu chỉ dùng lời nói nặng nề, người khác rơi vào trạng thái khó xử. Lời nói nặng nề sẽ phát sinh ra những ảnh hưởng nghiêm trọng đối với người nước ngoài. Cách làm của người phục vụ chỉ là thuận chiều nước đẩy thuyền, không làm mất thể diện của khách hàng, lại tránh được tổn thất bất lợi không đáng có.

CHỈ RA ĐƯỜNG ĐI ĐÚNG

Một lần, ông Vương đi công tác. Khi trở về thì gặp chiếc xe tải chở đầy hàng của người hàng xóm. Ông ta định đi nhờ xe về nhà. Mặc dù không quen người lái xe nhưng sau khi nói chuyện, ông đã đi nhờ được xe về nhà. Về đến nhà, ông mới nhớ ra là mình để quên một chiếc túi ở trên xe, ông ta lập tức đi tìm, nhưng tìm mãi vẫn không thấy đâu. Ngày hôm sau, ông Vương tìm đến nhà người lái xe, trước hết ông cảm ơn vì đã cho đi nhờ xe về nhà, sau đó mới đề cập đến chuyện chiếc túi bỏ quên.

Ông nói: "Vừa mới phát hiện ra, người nhà đã thúc tôi đi tìm ngay, tôi nói không cần vội, anh ấy là người rất tốt, nếu thấy được thì chắc chắn sẽ gọi đến lấy lại".

Nghe xong, người lái xe trả lời:

"Khi dọn xe tôi phát hiện thấy có chiếc túi, tôi biết ngay là của anh bỏ quên, để trên xe sợ không an toàn tôi mang về đây". Nói xong, anh ta vào phòng lấy chiếc túi ra.

Thật đơn giản, ông Vương đã nhận lại được chiếc túi. Sau khi tìm đến nhà người lái xe, ngoài việc lịch sự cảm ơn anh ta đã cho đi nhờ xe, chỉ bằng vài câu nói thật bình thường, tự nhiên. Ông trình bày việc mình không cẩn thận, quên mất chiếc túi trên xe. Bằng việc nói vài lời tán dương người lái xe "Anh ấy là người rất tốt, cao thượng, rộng lượng giúp đỡ người khác", ông đã khẳng định sự tôn trọng của mình với người lái xe về cả nhân cách lẫn cách xử sự.

Trong giao tiếp, điều cần thiết là bạn phải hiểu được tâm lí muốn được tôn trọng của người khác. Người lái xe đồng thời cũng hiểu được và cảm thông trả lại ông Vương chiếc túi.

CHƯƠNG 3

NÓI NHƯ VẬY DỄ ĐƯỢC NGƯỜI KHÁC THÔNG CẢM

SAU KHI SAI PHẠM HÃY THẲNG THẮN THỪA NHẬN

Người ta thường nói: "Thông minh suy nghĩ nghìn điều, nếu không sai nhiều thì cũng một hai", con người dù có thông minh đến đâu đi chăng nữa đều có những lúc phạm phải sai lầm. Người phạm sai lầm thường có hai thái độ: Một là quyết không nhận lỗi. Ưu điểm của việc áp dụng phương pháp quyết không nhận lỗi là ở chỗ không chịu trách nhiệm hậu quả thì cũng phải chịu trách nhiệm giấu kín. Nó cũng bao gồm cả những người liên quan trong đó. Không ai có thể lẩn tránh được sự liên quan cả. Như thế, ai có thể lẩn tránh được thì lẩn tránh, giữ được thể diện của mình, lại còn tránh được nhiều tổn thất khác.

Đó là xét về mặt biểu hiện bên ngoài, trên thực tế, bạn đã phạm sai lầm, mà kết quả của việc cố tình không nhận lỗi chỉ có hại và không có lợi. Trước tiên, sai lầm lớn mà bạn gây nên thì ai cũng biết, nếu bạn chối cãi thì mọi người nghĩ rằng bạn thiếu trách nhiệm!

Nếu những nhân chứng của việc bạn phạm sai lầm vẫn còn nguyên thì bạn lại càng không lẩn tránh được trách nhiệm. Bạn chối cãi, điều đó cũng chỉ uổng công vô ích.

Nếu như đó chỉ là những lỗi lầm vặt vãnh, nhỏ nhặt vậy thì bạn không cần phải ngoan cố nữa, càng ngoan cố thì lại càng tạo ra hình ảnh xấu trong mắt mọi người. Điều ấy làm bạn thiệt thòi, được một mất mười. Sau khi ấn tượng không tốt về bạn như kiểu dám làm mà không dám nhận hình thành thì cấp trên không còn tin dùng bạn nữa, có thể một ngày nào đấy bạn sẽ tự kéo mình xuống nước. Đồng sự không còn muốn hợp tác với bạn nữa vì sợ bạn lại giở mánh khoé cũ ra.

Hơn nữa, một khi bạn đã kiên quyết không nhận sai lầm và hình thành thói quen thì không thể nói đến chuyện bồi dưỡng năng lực để giải quyết vấn đề, sự việc? Bạn đã cho rằng mình luôn đúng mà!

Thái độ thứ hai là thẳng thắn, mạnh dạn nhận lỗi. Vì điều ấy có nghĩa bạn dám chịu trách nhiệm, một mình chịu hậu quả. Nhưng trong đại đa số các tình huống thì người khác không thể nhìn bạn bằng con mắt tẩy chay. Bạn đã nhận lỗi rồi thì còn gì hơn nữa? Bản thân việc nhận lỗi là chia sẻ trách nhiệm với cấp trên, chủ động nhận lỗi. Cấp trên lại nắm lấy bạn vì điều ấy ảnh hưởng đến hình ảnh của anh ta.

Ưu điểm của việc thẳng thắn nhận lỗi là ở chỗ, trước tiên đã tạo ra được cho mình hình ảnh dám làm dám chịu. Dám chịu trách nhiệm, không đùn đẩy những sai lầm, làm cho cấp trên yên tâm, cấp dưới cũng kính trọng, đồng nghiệp yêu quý. Thừa nhận một sai lầm thì có gì là ghê gớm đâu? Quan trọng là dũng cảm nhận khuyết điểm thì sau này mới tránh được. Từ đó, sớm nâng cao được trình độ và năng lực của bản thân. Còn nữa, bạn thẳng thắn nhận sai lầm, tuy bị cấp trên trách cứ, vô hình chung bạn đã ở vào hoàn cảnh khó xử, xét về tâm lí bình thường, thì hầu hết mọi người thông cảm. Điều mà bạn được chính là lòng tin ấy. Bạn đã có một bài học, cấp trên có phạt bạn thì cũng không đến nỗi quá tàn nhẫn.

Cho nên, con người không sợ phạm sai lầm, sau khi lo lắng là mình phạm sai lầm lại không thừa nhận, không sửa sai. Bạn thẳng thắn thừa nhận sai sót đồng thời tìm biện pháp để bổ cứu,

cũng như trong công việc về sau tăng thêm cải tiến thì ai cũng thừa nhận rằng bạn là một người tuyệt vời! Đương nhiên, chỉ có nhận sai lầm, sai sót thôi thì chưa đủ phải có biện pháp nhất định kịp thời, ví dụ: Vợ của Napoleon là Josephine có một thời sống rất buông thả, thiếu suy nghĩ. Trong khi Napoleon tiến hành các cuộc viễn chinh đẫm máu ở Italia và Ai Cập, thì cô ta sau khi mới kết hôn không lâu lại có quan hệ tình cảm với một viên trung uý. Josephine, đã không còn là sự tin tưởng tuyệt đối như trước với Napoleon nữa. Vốn dĩ cô ấy cho rằng, Napoleon có thể chết trận ở giữa sa mạc, không thể đợi ông quay về.

Tháng 10 năm 1749, Napoleon từ Ai Cập trở về Pháp, được mọi người chào đón, tin tức tới Paris thì vợ của Napoleon rất kinh ngạc. Napoleon đã trở thành vị cứu tinh của nước Pháp, nhân vật nổi tiếng nhất châu Âu, có tiền đồ xán lạn. Josephine đã lừa dối Napoleon đồng thời muốn từ bỏ ông ấy nhưng giờ đây lại thấy hối hận.

Cô ấy đau khổ, ngồi trên xe ngựa, vượt qua quãng đường dài đến thành phố Lyon miền Nam nước Pháp để đón Napoleon. Cô ấy muốn Napoleon và người nhà nhân lúc vui vẻ để có thể làm cho mọi việc qua đi, không muốn để cho mọi việc bị bại lộ.

Thật vất vả, Josephine mới đến được Lyon, nhưng Napoleon lại đi một con đường khác để sum họp với gia đình và người thân. Napoleon đã sớm biết được chuyện không hay của vợ. Chỉ có điều không biết có nên tin hay không. Khi ông biết chắc vợ mình không chung thủy, ông nổi giận và quyết tâm ly hôn. Vợ Napoleon biết rằng mọi việc đã thất bại và ngay đêm đó quay về Paris. Napoleon lệnh cho người hầu không đưa cô quay lại. Cô ấy miễn cưỡng về nhà, trong lòng như thiêu như đốt, không biết làm thế nào để ứng phó với cảnh gặp mặt Napoleon. Trong giây lát, cô ấy bình tĩnh trở lại quyết tâm mạnh dạn tiếp kiến chồng. Cô ấy đến trước cửa phòng ngủ của Napoleon và nhẹ nhàng gõ cửa, không có câu trả lời. Cô ấy lại gõ cửa một lần nữa đồng thời nhẹ nhàng, dịu dàng gọi khẽ, Napoleon vẫn không trả lời. Josephine oà khóc, rên xiết nghẹn ngào, Napoleon vẫn không động lòng. Cô ấy vẫn khóc, hai tay gõ cửa và cầu xin ông tha thứ, thú nhận mình đã dễ dãi trong chốc lát, sai phạm đó là ấu trĩ và nhắc đến những lời thề non hẹn biển xưa kia... Cho rằng nếu ông không rộng lòng tha thứ thì Josephine chỉ còn cách tự vẫn. Điều đó không hề động lòng Napoleon. Cô khóc đến khuya bỗng nhiên cô nghĩ đến các con, mắt sáng bừng lên như thắp lên một tia hy vọng. Cô ấy biết rằng Napoleon yêu thương hai con và đặc biệt rất thích chúng. Đây chính là cách hay nhất làm cho Napoleon xoay chuyển, nếu như bọn trẻ cầu xin ông ấy, có lẽ ông sẽ tha thứ.

Bọn trẻ được đưa đến, chúng ngây thơ và hồn nhiên nói với cha rằng: “Đừng bỏ rơi mẹ con, mẹ có thể chết! Còn chúng con nữa, chúng con sao đây?”.

Con người ta luôn có cái tâm, cuối cùng kế sách này của Josephine thành công. Tuy rằng Napoleon nghi ngờ cô ấy phản bội ông ta. Nhưng tiếng khóc của cô ấy đã làm ông ta nghĩ lại những kí ức tốt đẹp khi hai người yêu nhau.

Tiếng van xin của bọn trẻ đã đánh thức Napoleon, rung động tấm lòng sắt của một chiến binh và trào nước mắt.

Cửa phòng mở ra. Tình cảm Napoleon và Josephine đã trở về như ngày xưa. Napoleon sau này lên ngôi. Josephine trở thành hoàng hậu, vinh quang và hạnh phúc.

CHÂN THÀNH XIN LỖI - CHỦ ĐỘNG CHỊU TRÁCH NHIỆM

Trong giao tiếp, bạn rất khó tránh khỏi những lúc nói sai, nói lỡ lời. Cũng khó tránh làm mất lòng người khác, thỉnh thoảng có người còn mang đến nhiều điều đau khổ hay những tổn thất to lớn về kinh tế cho người khác chỉ vì nói sai. Về việc này, nếu có thể kịp thời nhận ra sai lầm của mình thì hãy xin lỗi một cách chân thành, đồng thời chủ động gánh chịu trách nhiệm. Trong những tình huống như vậy thì luôn được mọi người thông cảm.

Nếu bạn thấy mình có lỗi mà không xin lỗi kịp thời, thậm chí còn tìm mọi cách kiếm cớ biện hộ cho mình, kết quả là không được mọi người thông cảm, trái lại còn có thể ảnh hưởng đến nhân cách hay sự day dứt về đạo đức. Điều đó làm bạn đánh mất bạn bè, tình bạn, tình hữu nghị v.v... Do đó, với bất cứ ai đều không thể coi nhẹ việc xin lỗi.

* Chân thành xin lỗi có thể nhận được sự ủng hộ của đối phương.

Năm 1754, Washington còn là một thượng tá làm việc tại bộ chỉ huy quân sự đóng tại Calitalia . Một lần khi bầu nghị viện của bang Virginia, một người tên Wells Purse phản đối việc người ứng cử được Washington ủng hộ. Được biết giữa Washington và Wells Purse đã có cuộc tranh luận gay gắt về một điểm bất đồng trong vấn đề tuyển cử. Ông đã nói một số lời ảnh hưởng đến Purse, Purse đã có va chạm với Washington khiến thuộc hạ của Washington phải xông lên để bảo vệ chỉ huy của họ. Washington ngăn họ lại và bắt tất cả quay về ngay doanh trại. Sáng sớm ngày hôm sau, Washington liền gửi ngay cho Purse một mảnh giấy mời ông đến một quán rượu nhỏ gần đó. Purse đến đúng hẹn, Ông tưởng, cuộc gặp này sẽ là một cuộc đấu súng tay đôi. Nhưng thật ngạc nhiên, Washington đợi ông với một ly rượu chứ không phải là một khẩu súng.

Washington nói:

“Thưa ngài Purse, con người mắc sai lầm là chuyện thường tình, sửa chữa được sai lầm mới là điều vinh quang. Tôi biết rằng hôm qua tôi đã sai, ở một chừng mực nào đó, ngài đã thấy hài lòng. Nếu ngài thấy rằng đến đây vấn đề đã được giải quyết thì chúng ta bắt tay làm bạn nhé!”.

Từ đó trở đi, Purse trở thành người ủng hộ Washington rất nhiệt tình.

*Không những bù đắp mối quan hệ bị rạn nứt mà còn giúp nó êm ấm hơn.

Vào những năm 50 của thế kỉ 20, Thủ tướng Cộng hòa Dân chủ Đức đến thăm Trung Quốc và kí kết điều ước tương trợ giữa hai nước Trung- Đức. Theo thông lệ quốc tế, khi công bố phải căn cứ theo thời gian mà hai bên đã ấn định. Song, do sự cố sơ suất của nhà báo, khi điều ước chưa được kí kết thì thông tin đã bị rò rỉ ra ngoài. Để bày tỏ việc xin lỗi với Thủ tướng Đức vì việc báo chí ở bên ngoài, chiều hôm đó, Thủ tướng Chu Ân Lai còn mời các vị lãnh đạo, nhà báo có liên quan đến phòng làm việc để họp. Sau khi hiểu rõ tình hình xảy ra, ông nói: “Tôi chỉ nhắc nhở các nhà báo trong cuộc họp Quốc vụ là tạm thời chưa công bố, lại chưa có buổi tiếp các Ban Thường vụ Đại hội đại biểu nhân dân toàn quốc. Kết quả là vấn đề đã xảy ra, đây là sự sơ suất của tôi”. Sau đó, Thủ tướng còn chỉ ra cho các nhân viên về tính chất và ảnh hưởng của sai lầm đó, trách nhiệm và bài học mà mình cần phải nhìn nhận nghiêm túc.

Phương pháp xin lỗi, chủ động chịu trách nhiệm của Thủ tướng Chu Ân Lai ở đây đã làm cho Thủ tướng Đức cảm động và thông cảm bỏ qua.

Nói một cách khác, xin lỗi chân thành không chỉ là nhận lỗi mà phải là dũng cảm nhận trách nhiệm về mình. Thừa nhận hành vi và lời nói của mình đã làm ảnh hưởng đến quan hệ giữa hai bên. Qua việc xin lỗi để bày tỏ sự tôn trọng của mình với mối quan hệ nghiêm túc này, đồng thời hy vọng mọi việc sẽ tốt đẹp. Như thế, không những làm tình hình lắng xuống mà còn bù đắp sự rạn nứt trong quan hệ hai bên.

Yếu tố cơ bản để thành công trong việc xin lỗi.

1. Thái độ phải chân thành

Học giả nổi tiếng người Mỹ Jackerbic nói: “Trong ký ức của tôi, mẹ tôi nói với tôi, khi con nói “xin lỗi”, mắt không được nhìn xuống đất, phải ngẩng đầu nhìn thẳng vào đối phương. Như thế, mọi người mới hiểu được rằng con rất chân thành. Mẹ tôi đã dạy tôi một nghệ thuật để xin

lỗi". Phải thẳng thắn, trước khi xin lỗi phải thành tâm và dũng cảm, dám làm dám chịu.

Xin lỗi không là một điều xấu hổ mà trái lại nó thể hiện nhân phẩm và một người có giáo dục.

Trong điển cố "Tự nhận lỗi" mọi người không chỉ khâm phục sự "Có tiếp thu vẫn hơn" của Lạn Tương Như mà càng khâm phục sự chân thành và dũng khí "có lỗi thì sửa" của Liêm Pha. Nếu bạn nói: "Tôi xin lỗi, tôi đã sai rồi, mong anh hãy thông cảm!" thì đó cũng là một cách làm hay.

Đời nhà Tuỳ, Tuỳ Văn Đế muốn chém đầu Tân Quan Bộ hình Triệu Xước nói: "Chiểu theo luật ước, không nên chém đầu Tân, không dám xin chiếu lệnh!". Tuỳ Văn Đế rất tức giận, liền nói với Triệu Xước: "Nhà ngươi tiếc thương Tân thì không quý lấy thân mình sao?". Mệnh lệnh được ban xuống chém đầu Triệu Xước. Triệu Xước nói: "Bệ hạ thà giết thần, nhưng không thể giết Tân!".

Triệu Xước bị áp giải đi để chuẩn bị chém đầu, Tuỳ Văn Đế lại sai người nói với Triệu Xước: "Cuối cùng nhà ngươi muốn gì?".

Triệu Xước trả lời: "Thần một lòng chịu tội theo hình pháp, không sợ cái chết!".

Tuỳ Văn Đế nghe xong giật mình, trong lòng dao động và hạ lệnh tha cho Triệu Xước. Hôm sau, Tuỳ Văn Đế công khai xin lỗi Triệu Xước và cũng tán dương dũng khí của ông.

2. Đường hoàng nhận lỗi

Khi nhận lỗi không nên khúm núm, lo sợ. Học được cách xin lỗi, tự sửa chữa, uốn nắn bản thân, thay đổi sai lầm là việc làm đáng kính trọng và có tính giáo dục cao.

Do đó, bạn không nên úp úp mở mở, quanh co nhưng tuyệt đối không được nói biện bạch, tỏ vẻ không thừa nhận sai lầm. Nếu làm như vậy, mọi người không chỉ không nhận lời xin lỗi của bạn mà còn coi bạn là một kẻ giả dối.

3. Xin lỗi kịp thời

Mặc dù không thể xin lỗi ngay lúc đó. Nhưng sau cũng phải lập tức tìm thời điểm thích hợp để bày tỏ sai lầm của bản thân. Vũ Nhất Đa được ca ngợi là "tay trống của thời đại", đã sớm được coi là thi nhân của phái "Ánh trăng mới". Ông đã từng có lần mắc lỗi với Lỗ Tấn. Sau khi ông phát hiện ra sai lầm của mình thì lúc ấy Lỗ Tấn đã qua đời. Ông bèn họp mặt bạn bè để tưởng nhớ và thương tiếc Lỗ Tấn. Để bày tỏ nỗi lòng của mình với Lỗ Tấn, ông nói:

"Trái ngược với Lỗ Tấn còn có một loại người tự cho mình là thanh cao, giống như những người như tôi vậy!". Nói đến đây, ông quay đầu nhìn ảnh Lỗ Tấn treo trên tường. Cúi đầu vái lạy rồi nói tiếp: "Bây giờ tôi mới thấy tiếc thương cho Lỗ Tấn, ông ấy đã đúng, tôi đã sai. Khi Lỗ Tấn chịu khổ thì chúng ta lại đang hưởng hạnh phúc. Nếu như chúng ta không có những người có tinh thần vững vàng như Lỗ Tấn thì Trung Quốc sẽ không có ngày hôm nay!".

Phẩm chất đạo đức thẳng thắn của Vũ Nhất Đa được mọi người đánh giá rất cao. Có thể thấy rằng xin lỗi kịp thời, trong những lúc khó khăn, có thể bù đắp cho hậu quả không tốt mà chính những hành vi, lời nói sai lầm gây ra.

Trong thực tế, bạn nên chú ý đến một vài điểm dưới đây.

Thứ nhất, dũng cảm nhanh chóng nhận lỗi. Rất nhiều người đã làm những việc sai trái mà vẫn luôn tìm đủ mọi lí do để bào chữa cho mình. Nếu như giả vờ không biết thì trái lại sẽ gặp

hậu quả tồi tệ hơn.

Khi mắc sai lầm, điều quan trọng nhất là phải tự mình nhận lỗi trước đã. Chỉ có cách dũng cảm chịu trách nhiệm thì mới mong đối phương thông cảm, khoan dung với thái độ: “Không trách cứ người hiền, có thể bỏ qua mọi lỗi lầm”.

Thứ hai, điều quan trọng mọi người chú ý là thái độ của bạn chứ không phải lời nói của bạn, thái độ có chân thành hay không thì mới quyết định được điểm quan trọng mà lời nói cần bày tỏ. Cần nhận lỗi một cách đường hoàng, thái độ xuất phát từ đáy lòng và nhận lỗi với “chính mình”, từ trong thâm tâm mình chỉ nhận lỗi cho qua lời nói mà thái độ không chân thành thì kiểu nhận lỗi này gây cho đối phương phản ứng ngược lại.

Thứ ba, phải nói rõ ràng, ngắn gọn sự việc xảy ra, tránh việc có ý biện hộ cho mình, điều đó sẽ dẫn đến việc đối phương không thông cảm. Nhưng, khi chứng minh sự việc một cách mạch lạc thì cũng cần phải đề xuất lý do của việc sai lầm, điều này là rất cần thiết. Vì vậy, người nghe mới có thể hiểu tường tận sự việc.

Thứ tư, nhanh chóng làm những việc có ích để cải thiện tình hình trong phạm vi bạn có thể. Làm việc sai sót mà bị người khác chê trách, phê bình thì hiểu rõ nguyên nhân tức giận của đối phương. Hãy đặt mình vào vị trí của họ lúc đó để làm những việc có ích trong phạm vi bạn có thể.

Thứ năm, mặc dù có cơ hội tốt để biện hộ nhưng vẫn cần thật thà, khiêm tốn. Lời nói và hành động không thể làm người khác cảm thấy mạo phạm, có gì nói đó, nên có thái độ lắng nghe và cầu thị.

Thứ sáu, khi xin lỗi cần nắm bắt thời cơ thích hợp, tốt nhất là nên chọn thời điểm mà tâm trạng đang vui vẻ hoặc lúc đối phương có chuyện vui. “Người vui vẻ thì tinh thần sẽ sảng khoái”. Khi đó họ sẽ dễ dàng chấp nhận lời xin lỗi của bạn hơn, vui vẻ dang tay về phía bạn.

Tất nhiên, thời gian thích hợp nhất và không được quá muộn. Xin lỗi cần khéo chọn thời điểm thích hợp, tốt nhất là hãy đến tận nhà để xin lỗi, hoặc hẹn đối phương đến một địa điểm yên tĩnh, môi trường tốt để hai bên có thể bình tâm suy xét vấn đề, tất nhiên như thế sẽ dễ thành thật với nhau, tâm sự chân thành.

4. Khi không tiện nói ra thì phải biểu đạt khéo léo

Khi bạn cảm thấy khó nói ra những lời xin lỗi hoặc trong hoàn cảnh nào đó, vấn đề mang tính đặc thù không tiện nói ra thì có thể dùng phương pháp khéo léo thay thế nó. Ví dụ bạn tặng một bó hoa tươi, cử chỉ hay bằng một động tác nào đó bằng ánh mắt v.v...

Trong một buổi yến tiệc, một viên quan chức và vợ ngồi đối diện nhau. Lúc này, mọi người thấy một tay ngài cứ đưa qua đưa lại trên mặt bàn liền hỏi bà ta: “Chồng bà sao cứ nhìn bà như thế? Tay ông ta cứ làm như vậy là có nghĩa gì?”.

Bà liền trả lời: “Trước khi ra khỏi nhà, hai chúng tôi đã có xích mích nho nhỏ, bây giờ thì ông ấy đã biết lỗi, ông ấy làm như vậy là đang muốn xin lỗi tôi”.

Nếu như không có thời gian thích hợp thì trong thời gian sớm nhất, bạn có thể gọi điện thoại hoặc gửi một lá thư ngắn đến xin lỗi. Tất nhiên, cũng có thể nhờ qua một người bạn, đồng nghiệp mà hai bên tin tưởng làm người đại diện truyền đạt và xin lỗi, hoà giải. Sau đó, chờ cơ hội thích hợp sẽ “xuất hiện” và xin lỗi chân thành.

5. Phải kiên trì nhận lỗi

Khi bạn mắc phải sai lầm làm đối phương tổn thương sâu sắc, lúc ấy xin lỗi phải thật kiên nhẫn và hơn nữa, một lần không được thì hai lần, hai lần không được thì ba lần.

Khi mất kiên nhẫn, hay mất lòng tin thì bạn phải đặt mình vào vị trí của đối phương và xem xét: "Nếu là bạn, bạn có dễ dàng tha thứ cho người đó không?"

Nếu chân thành thì điều tốt đẹp luôn đến với bạn. Chỉ cần bạn mở rộng tấm lòng thì giúp đỡ bạn bè, không có gì khó khăn mà không thể giải quyết được.

Nhấn mạnh đến sai lầm của mình làm đối phương áy náy. "Đề cao" sai lầm của bản thân.

Nhà tâm lý học Clarle thường dắt theo một chú chó nhỏ tên là Nich đi dạo ở công viên. Do công viên rất ít người và chú chó không bao giờ làm hại ai cả nên ông không đeo xích cổ và rọ mõm chó.

Một hôm, họ gặp một cảnh sát cưỡi ngựa trong công viên. Viên cảnh sát nói: "Vì sao ngài lại để cho chú chó của ngài chạy đi chạy lại mà không đeo xích cho nó? Chẳng biết ngài không biết đó là phạm luật sao?".

"Vâng, tôi biết! - Clarle nhẹ nhàng nói - có điều tôi cho rằng nó không cắn ai ở đây đâu!"

"Ngài cho rằng hay không cho rằng…! Pháp luật không nhất thiết phụ thuộc vào việc ngài cho rằng thế này hay thế kia. Nó có thể cắn chết sóc ở đây hay làm tổn thương bọn trẻ. Lần này tôi không truy cứu trách nhiệm, nếu lần sau tôi vẫn thấy ngài như thế, thì cần phải đối chất với quan toà đấy!".

Clarle thi hành rất nghiêm túc. Nhưng con chó Nich không thích đeo rọ mõm và ông cũng không thích ép nó. Buổi chiều một ngày, Clarle và con chó đi dạo ở sườn dốc trên núi. Đột nhiên, ông bắt gặp người cảnh sát hôm nọ.

Clarle nghĩ, lần này chắc là nguy to, ông quyết định không để người cảnh sát nói mà ông lên tiếng trước.

"Thưa ngài cảnh sát, lần này bắt gặp tôi ở đây, tôi có lỗi, lần trước ngài đã nhắc nhở tôi, nếu bắt gặp tôi dắt chó đi mà không đeo rọ mõm chó thì ngài sẽ phạt tôi".

"Không dám, không chắc - Viên cảnh sát từ tốn trả lời - Tôi biết ở đây không có ai, ai lại chịu được việc phải dẫn chú chó đi như thế".

"Quả thực là không chịu được! - Clarle nói - Nhưng tôi vẫn vi phạm pháp luật!"

"Cơ bản là ngài đã quá xem trọng việc này rồi! - Viên cảnh sát nói".

"Thế này nhé, chỉ cần ngài dắt chú chó đi qua vách núi đằng kia, đến chỗ mà tôi không nhìn thấy nữa thì mọi việc coi như đã xong".

Ở đây, Clarle tránh bị chỉ trích đã sử dụng kỹ năng "tự chỉ trích mình trước" làm cho viên cảnh sát thấy mình được tôn trọng từ đó mà bày tỏ thái độ khoan dung.

Khi một người cho rằng mình có thể bị chỉ trích thì nên tự trách mình trước đã. Khi đó đối phương sẽ thấy bạn là một người tự nhận mình sai lầm thì cũng không muốn trách mắng bạn nữa. Nhưng khi bạn cầu cứu đối phương, có thể nói trước rằng: "Có thể đó là một yêu cầu vô lý", "Tôi nói thế có thể hơi lẩm cẩm..." hay "Tôi nói thế hơi quá". Lúc này dù bạn có tự chán ghét mình đến đâu thì người nghe vẫn dành cho bạn sự thông cảm sâu sắc.

Nếu bạn vận dụng nhiều lần, phương pháp này có thể tăng thêm hiệu quả, làm đối phương

dễ nghe và chấp nhận yêu cầu của bạn.

- Chủ động nhận lỗi.

Khi làm tranh quảng cáo, điều quan trọng nhất là phải rõ ràng, chính xác mà đôi khi không thể tránh khỏi một vài sai sót nhỏ. Một giám đốc công ty quảng cáo chỉ thích đi tìm những lỗi ấy, nhân viên thường không vui mỗi khi từ phòng làm việc của ông ta đi ra. Không phải bị ông ta phê bình mà là bị ông ta hay công kích vào những sai lầm nhỏ nhặt trong công việc. Có một nhân viên đã vẽ thay ông ta một tấm quảng cáo trong khi anh ta đang rất bận, tên anh ta là Tiểu Triệu. Ông ta liền gọi điện thoại bảo Tiểu Triệu đến. Ông ta tỏ ra vô cùng tức giận và chuẩn bị mắng cho Tiểu Triệu một trận. Nhưng Tiểu Triệu lại dùng phương pháp tự trách mình trước. Anh ấy nói rằng:

"Thưa giám đốc, ngài nói rất đúng, chắc chắn là tôi đã sai rồi hơn nữa có thể không tha thứ được. Tôi đã vẽ thay ngài nhiều năm, đáng lẽ phải biết rằng vẽ thế nào mới đúng, tôi cảm thấy vô cùng ân hận".

Nghe Tiểu Triệu nói như vậy, vị giám đốc giảng giải cho anh ta: "Đúng, cậu nói rất đúng đây không phải là sai lầm to tát gì, là...".

Tiểu Triệu nói chen vào: "Dù lỗi lầm có lớn hay nhỏ đều có quan hệ rất lớn, làm mất lòng mọi người".

Vị giám đốc định nói thêm, nhưng Tiểu Triệu vẫn không chịu dừng lại. Anh nói tiếp: "Quả thực tôi cần phải cẩn thận hơn, ngài đổi cho tôi nhiều việc làm, đáng lẽ ra tôi phải làm ngài hài lòng, vì thế tôi sẽ vẽ lại một bức tranh mới".

"Không! Không!". Giám đốc kiên quyết: "Tôi không muốn phiền anh nữa".

Ông ấy khen bức tranh của Tiểu Triệu và nói rằng chỉ cần sửa một chút là mọi việc sẽ ổn ngay. Hơn nữa, chỉ vì sai sót nhỏ này cũng không gây thiệt hại to lớn. Chỉ là một chi tiết nhỏ, không nên lo lắng.

Tiểu Triệu nhanh chóng phê bình mình làm cho giám đốc hết cả tức giận. Cuối cùng còn mời anh dùng bữa sáng. Trước khi quảng cáo, ông thưởng cho anh một tấm ngân phiếu và bảo anh vẽ thêm một bức vẽ khác. Khi lỗi lầm đã làm tổn thương đến người khác thì nên chân thành nhận lỗi. Chân thành xin lỗi với thái độ thành khẩn, lời nói ấm áp, thẳng thắn mà không nhún nhường, nhìn thẳng đối phương bằng ánh mắt thân thiện. Dùng nhiều những từ ngữ lễ phép như: "Tha thứ, thông cảm, có lỗi". "Làm phiền đến v.v..."

Từ ngữ trong lời nói phải rõ ràng, chứng tỏ thái độ thành tâm. Đối phương qua đó cũng hiểu được vấn đề và dễ thông cảm, tránh nói huyên thuyên, lặp lại quá nhiều.

Tiểu Triệu thừa nhận sai sót của mình là thể hiện sự chính xác trong công việc của giám đốc, đề cao vị trí của ông ấy. Vì thế, ông ta cũng vui mừng và không trách cứ nữa.

Chủ động nhận lỗi là phương pháp tránh bị phê bình rất tốt.

CHƯƠNG 4

LÀM THẾ NÀO ĐỂ CÓ LỢI CHO GIAO TIẾP?

QUAN TÂM ĐỂ CÓ MỘT CUỘC GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ

* Mục đích rõ ràng và có sự chuẩn bị

Tâm sự thì khác với tán gẫu, chủ đề của tán gẫu thì nhiều, vừa tán gẫu vừa có thể thay đổi chủ đề nhưng tâm sự thì khác, tâm sự được thể hiện trong sự khác biệt về tâm lý và dòng suy nghĩ nhất định. Muốn đạt được thành công nhất định phải có mục đích rõ ràng và có sự chuẩn bị.

Tâm sự giữa hai người với nhau, mỗi người mỗi ý chẳng ai chịu ai như vậy sẽ ảnh hưởng tới sự hợp tác giữa hai người. Vì thế trước khi tâm sự thì phải có mục đích rõ ràng, mục đích là để đối phương hiểu rõ mình hơn.

Có "sự chuẩn bị" chủ yếu là để cho những lời nói và nội dung cũng như quá trình cuộc nói chuyện trước khi tâm sự được trau chuốt và phong phú. Nên bắt đầu như thế nào, nói những gì và kết thúc ra làm sao thì đều phải có sự chuẩn bị kỹ lưỡng để tránh việc nói lan man thậm chí là không đúng ý để ảnh hưởng tới hiệu quả của cuộc nói chuyện. Có sự chuẩn bị còn bao gồm nghĩ ra cách giải quyết với tất cả những tình huống có thể xảy ra cãi vã hoặc là đôi co, do vậy bạn có thể tuỳ theo cách nói chuyện để điều chỉnh phản ứng của người khác, đảm bảo được việc thực hiện hiệu quả của cuộc nói chuyện.

* Trước khi vào vấn đề chính cần phải có sự mở đầu

Những ngôn ngữ trước khi tâm sự là khó có thể sắp xếp nhất. Lúc này ta có thể lấy hành động thay cho lời nói. Một nụ cười rạng rỡ, chân thành đã thể hiện thái độ tâm sự thật lòng của bạn với đối phương. Trước tiên hãy để cho đối phương có ảnh hưởng lớn về mặt tình cảm đã, sau đó hàn huyên thêm đôi ba câu, cuối cùng hãy thể hiện thái độ thân thiện và đầy thành ý của bạn. Một "lời dạo đầu" như vậy rất có lợi cho bầu không khí và diễn biến của cuộc nói chuyện. Sau "khúc dạo đầu" nên vào đề một cách nhanh chóng, ví dụ bạn có thể loại bỏ một số hiểu lầm hoặc là nói rõ một vài tình huống nào đó v.v... Bởi vì lúc này quan hệ giữa hai người chỉ mang tính xã giao mà thôi. Nếu cứ cố kéo dài cho câu chuyện dài mãi ra thì chắc chắn đối phương sẽ rất có ác cảm với bạn, đồng thời bạn cũng sẽ bộc lộ những điểm yếu của mình. Hãy vào vấn đề chính một cách trực tiếp, hãy phát triển cuộc nói chuyện bằng một vấn đề nào đó, nhanh chóng loại bỏ những hiềm khích nghi ngờ, cần phải nói rõ vấn đề để hai bên có thể hiểu nhau.

* Lời nói phải thành khẩn, tình cảm phải chân thành

Tâm sự có nghĩa là bạn muốn nói rõ một quan điểm hay một ý kiến nào đó của mình với người khác trong cuộc nói chuyện chứ không phải làm tăng thêm mâu thuẫn. Chính vì vậy mà bạn cần phải có những lời nói thật chân thành, không nên quá cường điệu hoá để giảm bớt ác cảm và những phản ứng kích động của đối phương. Khi nói chuyện với những đối tượng có tính cách mạnh mẽ bạn nên nắm vững điều này. Ngoài việc sử dụng những từ ngữ có thể nói rõ quan điểm của mình ra cần phải lấy tình cảm để thu phục lòng người, bạn nên dùng nhiều những từ ngữ có tác dụng giao lưu tình cảm để tạo bầu không khí để hai bên hiểu nhau hơn. Ví dụ, có hai người đã có sự nghi kỵ nhau trong rất nhiều năm trời, trong trường hợp này nên có

một người nói như thế này: “Tôi năm nay đã 60 tuổi rồi, anh thì có lẽ cũng 62 tuổi rồi nhỉ? Chúng ta đều trải qua hơn nửa cuộc đời rồi còn sống được bao lâu nữa đâu, tôi không hy vọng chúng ta lại đối đầu nhau trong một thế giới khác”. Từ những lời nói đầy thuyết phục đó mà đối phương đã phải thay đổi cách nghĩ và kết quả là đã phá bỏ được rào cản giữa hai người.

*** Chú ý ngữ khí, thanh điệu và nhịp điệu**

Khi tâm sự nếu ngữ khí thanh điệu và nhịp điệu không vận dụng một cách thích hợp thì rất dễ ảnh hưởng tới mức độ đến lời nói và kết quả của buổi tâm sự. Khi tâm sự, ngữ khí cần phải hài hoà, uyển chuyển không thể dùng những lời nói như đang hăm doạ, mục đích là để đem lại cho người khác sự chân thành của bạn, không đến nỗi tăng thêm mâu thuẫn và áp lực cho hai bên. Ngữ khí nó thể hiện ngay trong cách biểu đạt của lời nói; truy hỏi, hỏi đáp hay phủ định chỉ làm cho ngữ khí trở nên khô cứng và kích động rất dễ gây ra ác cảm cho người khác; ngược lại nếu cách biểu đạt mang tính thảo luận, dẫn dắt hay mơ hồ thì luôn có thể tạo ra một bầu không khí cởi mở có lợi cho việc loại bỏ bớt áp lực và nói rõ sự thật hoặc quan điểm. Thanh điệu cũng có một vai trò quan trọng trong hiệu quả của buổi tâm sự. Nếu một người đang tức giận thì thanh điệu của lời nói sẽ dần lộ ra cái vẻ không kiên nhẫn và chua ngoa của lời nói. Điều này có tính lan truyền rất cao, nó sẽ làm cho đối phương nhận được một đường chuyền gần như là sự đối đầu, nghiêm giọng đối với nghiêm giọng, ngoa ngoắt đối với ngoa ngoắt sẽ chỉ tăng thêm mâu thuẫn mà thôi. Nhịp điệu của lời nói lúc thong thả lúc gấp gáp, lúc nhanh lúc chậm. Sử dụng nhịp điệu nói chuyện nhanh sẽ luôn làm bạn có cảm giác bồn chồn tinh thần sẽ không thoải mái và rất dễ bị nổi cáu, điều này sẽ không phù hợp cho dòng suy nghĩ và ứng phó khi mà nói chuyện với đối phương và rõ ràng là chẳng có một thành ý nào cả; nhịp điệu quá chậm thì dường như mất hết sinh khí, không có sự tự tin và sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả của cuộc nói chuyện; Nhịp điệu vừa phải sẽ cảm thấy tự nhiên, tự tin và có sắc thái, như vậy rất dễ lấy lòng người khác và họ sẽ có những phản ứng tâm lý tốt đẹp.

TRONG LÚC NÓI CHUYỆN CỐ GẮNG KHÔNG ĐỂ NGƯỜI KHÁC HIỂU LẦM

***Hãy tìm ra nguyên nhân của việc hiểu lầm**

Xã hội do nhiều người với nhiều tính cách khác nhau tập hợp mà thành. Lập trường, và tính chất công việc của mỗi người đều không giống nhau. Trong một nơi làm việc tập trung bao nhiêu là người như vậy thì chắc chắn sẽ không tránh khỏi hiểu lầm thậm chí còn trở thành kẻ đối địch của nhau. Khi bị người khác hiểu lầm thì công việc của chúng ta sẽ trở nên vô cùng khó khăn, không những vậy nó còn có ảnh hưởng đến lợi ích của tập thể. Do vậy, nhất định phải có những lời nói có tính chất nhằm hoá giải những hiểu lầm.

Có một vài nguyên nhân xảy ra hiểu lầm như sau:

1. Ngôn từ không đầy đủ. Có những người bất kể là truyền đạt thông tin hay là giải thích một vấn đề nào đấy thì hay giải thích không đầy đủ về mặt ngôn ngữ, kết quả là chỉ có mình hiểu, người khác thì rốt cuộc chẳng hiểu chân tướng sự việc ra sao cả. Có nhiều người thì thiếu hẳn ý thức truyền đạt để làm cho “người khác hiểu”, như vậy rất dễ gây ra hiểu lầm cho đối phương.

2. Quá cẩn thận. Có người bất kể là chuyện gì cũng suy xét quá kỹ càng vì vậy mà sự tồn tại của người khác là rất ít ỏi, người như vậy thường hay đặt nhiều hy vọng vào đối phương là không cần phải nghe quá nhiều mới hiểu, vì vậy mà họ đã mất đi sự biểu đạt tích cực đầy lôi cuốn của mình.

3. Tự mình cho là đúng. Có những người rất thông minh làm bất kể chuyện gì đều rất thoả đáng nhưng đặc biệt lúc nào cũng tự cho mình là đúng, tự làm thì tự chịu. Khi đã bắt tay vào

làm một việc gì mới là không thích phải bàn bạc với một ai chỉ làm theo chủ trương mà mình đã vạch ra. Làm như vậy dù công việc có thành công nhưng cũng không nhận được sự biểu dương của cấp trên cũng như những người xung quanh.

4. Ấn tượng về vẻ bên ngoài. Ấn tượng cảm nhận thị giác của con người là sâu đậm nhất. Tuy nhiên, mọi người đều biết "Không thể lấy hình thức bên ngoài để lấy lòng người khác" nhưng trên thực tế thì hình tượng mà mắt mình đã nhìn thấy trở thành một tiêu chí để mà bình phẩm và đánh giá mọi người, ấn tượng này rất dễ tạo nên một trong những nguyên nhân gây ra hiểu lầm.

5. Thiếu sự quan tâm. Cho dù cũng chỉ là một câu nói đùa nhưng nếu làm cho đối phương không vui thì e rằng sẽ dẫn đến một sự hiểu lầm đáng tiếc. Thậm chí là một câu an ủi hay khen thưởng nếu cách tiếp nhận của đối phương khác nhau cũng có thể dẫn tới hiểu lầm. Vì vậy, trước khi nói chuyện nhất định phải xem xét tình hình hay thái độ tiếp cận của đối phương.

* Mạnh dạn đối mặt với tình trạng bị mọi người xung quanh hiểu lầm và nghi ngờ

Nghi ngờ là nghi hoặc hay phỏng đoán. Một câu nói bình thường không làm cho người khác hy vọng và khâm phục mà ngược lại, lại làm cho họ có cảm giác không yên. Bị nghi ngờ là một việc đau khổ nhất. Mọi người trong chúng ta ai cũng đều từng nghi ngờ một ai đó và ngược lại. Nhưng chỉ có những người thông minh và linh hoạt mới có thể giải quyết tốt sự hoài nghi của người khác. Để xảy ra nghi ngờ giữa người với người thì có rất nhiều nguyên nhân. Có người là do hiểu lầm nhất thời mà mất đi cơ hội giao tiếp và giải thích, có người là do sự khác biệt về tính cách mà mất hẳn sự bao dung, tha thứ giữa hai bên và dần dần sẽ hình thành nên sự mất lòng tin đối với người khác; có người cứ nuôi trong mình lòng đố kỵ vì vậy mà nó đã tạo nên một sự xa cách thậm chí là căm ghét đối với bạn bè; có người dòng suy nghĩ còn hạn hẹp lúc nào cũng nghi ngờ và suy tính thiệt hơn đối với người khác, có nghi ngờ như vậy cũng chỉ là một điều rất tự nhiên; có người hễ cứ biến đổi về tâm lý là thiếu hẳn đi sự chuẩn đoán và cách giải quyết của mình, do vậy nên họ luôn nghi ngờ những người xung quanh hay những việc mà họ có ác cảm; có người thì tự cho mình là thanh cao và độc tôn mà thiếu hẳn đi sự nhận biết, đối với con người và mọi vật xung quanh, họ luôn có cảm giác không thể hiểu nổi. Tuy nhiên, nghi ngờ cũng có mặt trái của nó không phải lúc nào cũng là nghĩa xấu. Nếu trong cuộc sống xã hội giữa người với người xảy ra nghi ngờ thì đó cũng là một điều bình thường, vì vậy khi mà bạn đối mặt với những hiện tượng khách quan đó bạn cũng đừng nên lẩn tránh nó. Thái độ đúng nhất lúc này là cần phải chấp nhận và giải quyết nó một cách có khoa học.

1. "Không làm những chuyện đen tối thì không sợ ma quỷ làm phiền. Hãy giảm bớt sự nghi ngờ thì những việc bị người khác nghi ngờ cũng giảm đi.

2. Cần phải tránh đừng để người khác nghi ngờ bạn. Đối mặt với những thử thách là sự nghi ngờ thì bạn nên có sự chuẩn bị để tiếp nhận thách thức đó và cũng cần phải có ý thức để chống lại những tâm lý quá mạnh mẽ chưa xảy ra, cố gắng để giảm rơi vào tình trạng bị người khác nghi ngờ. Chủ động nói rõ tình hình, tốt nhất là trả lời một cách thành thật nhất.

3. Hãy lấy sự chân thành để đạt được sự tự tin của người khác, nhưng đừng phạm vào cái lỗi "lấy độc trị độc". Khi con người chung sống với nhau thì "chân thành" chính là điều đáng quý nhất. Có được sự chân thành thì chính bạn đã có được lòng tin rồi. Nếu bạn hoài nghi người khác thì người khác cũng làm lại như vậy đối với bạn, đừng nên "đổ thêm dầu vào lửa" vì làm như vậy sẽ không xoá bỏ được nghi ngờ mà lại càng làm tăng thêm hiềm khích giữa hai bên.

* Khi nói chuyện cố gắng đừng để người khác nghi ngờ.

Trong những buổi giao tiếp hàng ngày, nếu lời nói của chúng ta thường xuyên bị người

khác hiểu lầm thì chúng ta phải làm sao để hoá giải được điều này?

1. Không được tuỳ tiện lược bỏ chủ ngữ. Nhìn từ góc độ ngữ pháp mà nói có thể giản lược chủ ngữ trong một số ngữ cảnh đặc biệt. Nhưng nhất định hai bên đều phải có cơ sở rõ ràng trong lúc nói chuyện, nếu giản lược chủ ngữ một cách tuỳ tiện rất dễ gây ra hiểu lầm.

Vào buổi chiều của một ngày chủ nhật, có một người thanh niên vào một cửa hàng để chọn mua cho mình một cái mũ, nhân viên bán hàng lấy một cái mũ đưa cho anh ta, anh ta thử xong rồi nói: "To, to" người nhân viên bán hàng liền đưa cho anh ta khoảng 4 hay 5 cỡ nữa cho anh ta thử nhưng anh ta vẫn lầu bầu: "To, to".

Người bán hàng lườm anh ta, rồi rất nhiều khách hàng bên cạnh đó đều quay lại chế nhạo anh ta. Nguyên nhân gây ra kết cục thảm hại như vậy là do anh thanh niên này đã lược bỏ chủ ngữ "đầu" trong câu nói của anh ta.

2. Cần chú ý việc sử dụng những từ đồng âm. Từ đồng âm là những từ có ngữ âm giống nhau nhưng nghĩa lại khác nhau. Nếu từ mồm nói ra thì ta không thể biết chữ như thế nào cho nên nếu dùng từ đồng âm không đúng rất dễ gây hiểu lầm.

3. Ít dùng ngôn ngữ văn chương và ngôn ngữ địa phương. Trong khi nói chuyện với người khác, ngoài những trường hợp đặc biệt ra thì bình thường không cần phải dùng ngôn ngữ văn chương, sử dụng ngôn ngữ văn chương quá nhiều rất dễ gây ra hiểu lầm cho người khác, không có lợi cho việc giao lưu tình cảm và việc biểu đạt dòng suy nghĩ của bản thân.

Xin đưa ra một câu chuyện như thế này: Có một chàng trai đã hơn 30 tuổi rồi nhưng vẫn chưa lấy vợ, mẹ của anh ta vô cùng sốt ruột. Sau này có giới thiệu cho anh ta một cô, chỉ vài ngày sau đó anh ta viết cho mẹ anh ta một lá thư, trong thư viết "bên nữ sảng ước". Mẹ anh ta mừng lắm đi kể với khắp làng là con trai mình đã có người yêu vì nghĩ rằng bên nữ đã vui vẻ nhận lời. Một năm sau, mẹ của chàng trai muốn gặp mặt người con gái đó, lúc này chàng trai mới biết là mẹ mình đã hiểu lầm anh ta, anh liền viết thư giải thích với mẹ anh ta rằng "sảng ước" là "sảng" trong chữ "thất hẹn" chứ không phải là "sảng" trong chữ "sảng khoái" như mẹ anh ta đã tưởng. Nếu lúc đầu người thanh niên này thay chữ "sảng" thành chữ "thất" thì có lẽ đã không có trường hợp đáng tiếc này xảy ra và biết đâu đó chàng trai lại có những cơ hội khác rồi.

4. Nói năng phải chú ý ngắt câu cho phù hợp. Trên sách vở thì người ta dùng những dấu chấm phẩy để ngắt một câu, chủ yếu là để cho câu văn thêm rõ ràng và cụ thể, trong khẩu ngữ thì ta hay mượn cách ngắt nhịp để ngắt một câu, sử dụng hợp lý cách ngắt nhịp có thể làm cho lời nói của bạn rõ ràng hơn, sinh động hơn và có thể giảm bớt những hiểu lầm. Có một số người hễ cứ mở miệng là cứ như một khẩu súng liên thanh, đặc biệt lúc bị kích động thì họ hoàn toàn không biết ngắt câu chỗ nào. Một lần trong lúc tan ca người thanh niên nọ nhìn thấy một tốp học sinh đang ngồi xem bóng đá, anh thanh niên này liền hỏi: "Trận này, đội nào thắng?", một học sinh phấn khởi nói: "Đội Trung Quốc đánh bại đội Nhật Bản đoạt chức vô địch". Người thanh niên này vẫn nghi ngờ vì không biết cuối cùng thì đội Trung Quốc thắng đội Nhật Bản hay đội Nhật Bản đoạt chức vô địch đây? Anh ta lại hỏi lại một học sinh khác thì mới biết đội Trung Quốc thắng. Cho nên trong khi nói chuyện phải biết ngắt câu để mọi người nghe câu nói của bạn cảm thấy nhẹ nhõm và rõ ràng.

* Cố gắng biện hộ

Bị cấp trên phê bình và chỉ trích tuy là phải nghe một cách thành khẩn nhưng cũng hãy cố gắng nhẫn nhịn, bất kể là đúng hay sai bạn cũng phải biết chấp nhận nó, lúc cần thiết bạn cũng cần phải dũng cảm để biện hộ cho mình và cần phải có sự biện hộ theo hướng tích cực.

Có một người đầu bếp sai người mang thịt nướng để dâng quan nhưng trên thịt lại có một

sợi tóc, viên quan này vô cùng tức giận và liền cho gọi người đầu bếp này lên mắng cho một trận: “Ngươi định cho ta chết hóc à? Tại sao lại có tóc ở trên thịt?”. Lúc này người đầu bếp gập đầu lạy hai lạy và nói như nhận lỗi: “Hạ thần có ba tội đáng chết: Hạ thần đã mài dao rất kỹ đến nỗi nó sáng cứ như là con dao ngọc vậy, thái thịt là thịt đứt nhưng còn sợi tóc dính trên thịt sao lại không đứt chính là tội thứ nhất của hạ thần; không phát hiện sợi tóc bám trên xiên thịt đây là tội thứ hai của hạ thần; lò nướng thịt như vậy lửa cũng biến thành than huống chi là thịt, nhưng tại sao sợi tóc bám trên thịt lại không biến thành than, đây cũng là tội thứ ba của thần. Chắc chắn có kẻ muốn hãm hại hạ thần”.

Viên quan này liền nói: “Những điều người nói cũng thật có lý”. Sau đó viên quan này liền lệnh cho tất cả những kẻ hầu người hạ bên ngoài vào trong để tra hỏi và quả nhiên có người muốn hãm hại người đầu bếp này. Cuối cùng tên hầu đó đã bị viên quan này ra lệnh giết chết. Nếu biện hộ một cách chính diện có lẽ chỉ đổ thêm dầu vào lửa, giận dữ sẽ chỉ làm cho tội càng tăng thêm mà thôi. Vì vậy nên người đầu bếp này đã áp dụng cách nói lái đi để biện hộ cho mình. Ông vờ như là nhận lỗi, thực sự thì ông cũng muốn nói rõ sự thật: Con dao thái thịt sắc như vậy thái thịt đều bị đứt ngay tại sao tóc bám ở trên thịt lại không bị đứt; thịt đặt ở trong lò thịt cũng phải chín huống hồ là tóc. Điều này rõ ràng là không hợp lý, vì vậy mà người đầu bếp này đã chứng minh được là mình vô tội, thức tỉnh được viên quan này là liệu có phải có kẻ muốn ám hại mình. Sự biện hộ này của người đầu bếp này thật thấu tình đạt lý, có thể nói là rất thông minh và khéo léo. Cách này của người đầu bếp là rất cần thiết và phù hợp.

Có một số người khi gặp rắc rối liền dùng cách biện hộ để trốn tránh trách nhiệm, cách mà họ bước vào con đường cực đoan. Sự biện hộ đổi trách nhiệm đôi khi không ảnh hưởng tới ai thì có thể bỏ qua được nhưng phạm lần thứ nhất rồi lại phạm lần thứ hai thì người khác sẽ không còn lòng tin đối với bạn. Đôi lúc làm sai một việc gì đó thì nguyên nhân chủ yếu lại hoàn toàn từ các cấp trên mà ra, lúc này hãy dũng cảm mà biện hộ cho mình. Không giải thích chỉ càng làm cho ấn tượng của cấp trên đối với bạn xấu đi mà thôi, cũng không nên nghĩ nhiều đến trách nhiệm của mình quá. Trong công việc, giữa các đồng nghiệp với nhau, đặc biệt là cấp trên đối với cấp dưới nếu có xảy ra những ý kiến bất đồng thì bạn cũng đừng nên sợ người khác cho mình là cái đinh trong mắt họ, hãy cố gắng nói rõ lý do, im lặng chỉ làm cho vấn đề trở nên phức tạp và khó giải quyết mà thôi. Vấn đề là ở chỗ nếu hai bên giải quyết mọi việc bằng tình cảm thì hai bên sẽ mất hết bình tĩnh, quá vội vàng và tự trách mình chỉ làm cho mọi việc trở nên cứng nhắc. Do vậy khi rơi vào trạng thái đối lập khó giải quyết kiểu này bạn càng phải giải thích một cách rõ ràng và càng phải nói rõ trách nhiệm.

1. Không cần phải sợ. Bạn không cần phải sợ cấp trên có khuôn mặt dữ dằn vì có thể đằng sau khuôn mặt dữ là tâm hồn nhân từ, đôn hậu của họ.

2. Nắm bắt cơ hội. Tìm cơ hội thích hợp để giải thích cũng là một việc rất quan trọng. Giải thích rõ ràng càng sớm càng tốt. Vấn đề giải quyết càng sớm thì càng dễ có những biện pháp để bổ trợ.

3. Những việc tự mình hối lỗi càng nói đơn giản càng tốt. Không cần cứ phải quá ăn năn hối lỗi về những việc mình đã làm, giải thích càng dài dòng càng làm cho cấp trên bực bội. Hãy chọn thời điểm thích hợp để nói với cấp trên rằng mình đã nhận ra lỗi.

4. Khi biện hộ đừng quên đứng vào vị trí đối phương. Cấp trên trách móc cấp dưới đương nhiên cũng nằm ngoài dự kiến của mình, nếu cấp dưới không hiểu lại cho là mình bị oan, điều này chứng tỏ mình đang đứng vào vị trí của chính mình để biện hộ cho bản thân. Nên nhìn xa hơn một chút, hãy đứng vào vị trí đối phương để biện hộ cho mình, như vậy thì lời biện hộ của ta mới được chấp nhận.

5. Trong khi biện hộ bất kể thế nào cũng không nên có câu: “Anh đã nói như vậy...” bất cứ một ai cũng đều muốn bảo vệ mình, làm sai một việc gì hay bất đồng quan điểm với một ai đó là lập tức nói rõ ngay sự trải nghiệm, nguyên nhân và bối cảnh của mình. Nhưng nếu đứng từ

góc độ là cấp trên thì họ sẽ cho rằng con người này là một kẻ cố chấp chẳng qua cũng chỉ tìm lý do biện hộ cho mình mà thôi.

6. Khi xin lỗi không nên cho thêm từ "nhưng..." cũng đừng nên nói những câu như "Tuy là thế... nhưng..." làm cho người khác có cảm giác bạn đang chạy trốn trách nhiệm, khi xin lỗi chỉ cần nói "Tôi xin lỗi" không cần thêm từ "nhưng". Nếu người đối diện là cấp trên có tính thẳng thắn thì có lẽ sẽ xoá bỏ được khoảng cách giữa hai bên. Tuy nhiên khi biện hộ cũng phải dũng cảm bảo vệ cái đúng của mình để cấp trên hiểu được lập trường của mình.

LÃNH ĐẠO CẦN PHẢI BIỂU ĐẠT MỆNH LỆNH MỘT CÁCH RÕ RÀNG

Sự giao tiếp giữa lãnh đạo với nhân viên đa phần là được xây dựng trên cơ sở lời nói. Muốn viết ra một mệnh lệnh nào đó không phải tất cả đều mang tính thực tế và có thể chấp nhận được. Nhưng vấn đề là ở chỗ có rất nhiều lúc dùng lời nói để nói một vấn đề hay một kiến nghị nào đó thì lại bị người khác hiểu lầm.

Bất kể là lãnh đạo đã nói là rất chuẩn xác và rõ ràng vậy mà cũng có lúc vẫn bị các nhân viên hiểu lầm. Trên văn bản ta có thể biểu đạt một sự việc theo nhiều cách khác nhau. Các nhân tố như là bối cảnh, giáo dục, hoàn cảnh sống cũng như trí lực thì cũng đều có những ảnh hưởng nhất định đối với sự hiểu biết của họ, vì thế mà tại sao nó lại có sự phản hồi vô cùng quan trọng từ lời nói. Không nên quá tin vào những câu trả lời đại loại như "vâng" hay là những cái gật đầu từ phía nhân viên. Anh ta thực sự đã hiểu được bản chỉ thị đó hay chưa, nội dung bản chỉ thị đó là gì? Nếu các nhân viên chưa nắm vững được bản chỉ thị này thì điều gì sẽ xảy ra? Bạn sẽ giật mình và phát hiện ra rằng đã có rất nhiều thông tin đã bị "hiểu sai". Lãnh đạo sẽ cảm thấy hoàn toàn thất vọng với tình hình đó, còn các nhân viên lại cho rằng mình đã rất tuân thủ tất cả những chỉ thị của lãnh đạo đưa ra.

Vậy ta phải làm gì để giảm bớt những hiểu lầm này đây? Với lãnh đạo, hãy thận trọng khi đối thoại với các nhân viên hoặc là những lãnh đạo có chức cao hơn mình. Mỗi một lời nói phát ra phải chính xác và cụ thể nếu không sẽ đem lại một kết quả không được tốt cho người nói và cả người nghe.

* Nghiên cứu kỹ nội dung bản chỉ thị.

Lãnh đạo cần phải nhận thức được mỗi sự việc mà họ đã nói thì đều có "tầm quan trọng", đối với các nhân viên thì những lời nói này đều là đại diện cho quyền lợi của họ.

Một lời nói không gì quan trọng cả, nó sẽ hoàn toàn không cân bằng với kết quả mà nó đạt được, nhưng người quản lý hay người có chức càng có thì lời nói của họ càng quan trọng. Bất kể một vị giám đôâc của một công ty lớn nào cũng không dễ gì đưa ra những lời bình xét.

Lãnh đạo công ty không chỉ cần xem xét là họ dự định muốn nói gì mà cần phải suy nghĩ xem người khác sẽ đón nhận và hiểu thông tin này như thế nào. Thậm chí có người còn nghĩ đến việc người nghe sẽ đưa ra phản ứng thế nào.

Khi cấp trên nói chuyện với cấp dưới thì hãy sử dụng bảng biểu dưới đây để kiểm tra:

1. Tôi nghĩ là cần phải nói gì?

2. Tin tức này cần phải nói cho ai? Có bao nhiêu người có thể chấp nhận được tin tức này?

3. Khi mà truyền tin đi thì tin tức này có đáng tin cậy hay không?

4. Bất kể sự biểu đạt tin tức nào có làm cho người nghe hiểu được?

5. Họ sẽ nhận tin tức ngay từ lần thứ nhất chứ? Liệu có cần phải nhắc lại không?

6. Người nghe có thể sẽ đưa ra phản ứng như thế nào? Họ sẽ có những ý kiến khác nhau chứ?

7. Có cần phải "gói gọn" thông tin không?

8. Khi đưa ra chỉ thị liệu có phải làm minh hoạ không? Để thực hiện minh hoạ này thì cần làm những việc gì? Phải làm minh hoạ từ ai?

9. Người nhận chỉ thị có phải cần thời gian để luyện không? Và thời gian là bao lâu?

Khi sử dụng bản kiểm tra tâm lý này, trước khi các lãnh đạo chỉ thị cho các nhân viên bắt buộc phải trân trọng những tin tức và chỉ thị mà từ mồm họ nói ra vì đây chính là trách nhiệm và bổn phận của họ.

* Chú ý cách nói chuyện và thái độ nói chuyện.

Cách nói chuyện và nội dung nói chuyện có tầm quan trọng như nhau. Khi mà dùng những lời nói khô cứng hay không vui để truyền đi tin tức thì phản ứng của người nghe khi tiếp nhận nó sẽ luôn là tinh thần. Do vậy mà nhà lãnh đạo có thể dự tính đến việc các nhân viên cũng sẽ có phản ứng giống như vậy. Khi mà bạn dùng cách này để nói chuyện người nghe nhất định sẽ muốn truyền đến cho bạn những tin tức mà anh ta cảm thấy không vui.

Ngữ điệu và cử chỉ, hành động là công cụ giao tiếp quan trọng nhất. Mệnh lệnh thì cần phải truyền đi một cách chính xác và quyết đoán, nhất định phải không có nghi vấn gì đối với việc chấp hành mệnh lệnh. Khi đang truyền đạt chỉ thị, các nhân viên nên nhận được một sự giải thích toàn diện, cần thẳng thắn, cần phải cho phép họ đưa ra câu hỏi, cần phải lắng nghe những ý kiến khác nhau, đừng lấy tư cách của mình ra để nói là mình đúng. Cần phải có sự biểu dương đối với những nhân viên có kinh nghiệm và hiểu được công việc của mình. Hãy xem xét kỹ những ý kiến sửa đổi hợp lý từ phía các nhân viên để đạt được những kết quả mỹ mãn.

Chỉ thị được truyền tới các nhân viên và được các nhân viên hiểu thì mới chỉ là một mặt của vấn đề, các nhân viên có đủ sự nhiệt tình để mà giải quyết nó lại là một mặt khác của vấn đề. Đặc biệt là khi thực hiện một trình tự mới hay một hệ thống mới lãnh đạo phải nhận thức được rằng mọi người không muốn sự thay đổi. Họ thích những cái gì mà họ đã quen thuộc, thay đổi sẽ làm cho mọi người không được thoải mái.

Chính vì vậy mà tại sao khi các lãnh đạo truyền đạt chỉ thị cần phải có một thái độ tích cực, đừng cảm thấy có lỗi khi truyền đạt chỉ thị. Hãy chuẩn bị tiến hành cải tiến với những tình hình trước mắt đó là chuyện của người quản lý, cũng đừng lên trách móc những thay đổi mà những người quản lý đang tiến hành, các nhân viên thì luôn coi các lãnh đạo là một bộ phận trong tập đoàn quản lý. Do vậy thái độ áp dụng của các lãnh đạo buộc phải coi sự thay đổi này là việc cần thiết vì mục đích của việc thay đổi này cũng chỉ là muốn tốt hơn và có hiệu quả hơn.

Sự biến đổi này sẽ có ảnh hưởng thế nào đến bản thân họ và công việc của họ, các nhân viên cần phải có sự giải thích từ những người quản lý, nên cố gắng làm cho sự giải thích hoàn chỉnh hơn.

Khi truyền đạt chỉ thị bằng mồm, các nhà lãnh đạo bắt buộc phải chuẩn bị cho những phản ứng có thể xảy ra. Họ sẽ đưa ra những ý kiến phản đối gì? Và lãnh đạo sẽ phải làm gì đối với những ý kiến phản đối đó, lãnh đạo sẽ phải phân biệt thế nào giữa những lời phàn nàn vô lý với những quan tâm hợp lý? Liệu sự phàn nàn này của một người nào đó lại hơn người khác không? Làm thế nào để cho mọi người có một "trạng thái trung lập" trong cuộc họp.

Với những nhà lãnh đạo, để truyền bá tinh thần cho các nhân viên cũng là một việc hết sức quan trọng. Khi làm tổng kết với những trách nhiệm mới nên sử dụng các từ xưng hô như “chúng ta” chứ đừng nên dùng từ “bạn”. Làm thế nào để thực hiện được những kiến nghị trưng cầu từ phía các nhân viên. Các nhà lãnh đạo có thể thông qua một số việc chẳng ai muốn làm mà ta phải tự mình làm để thể hiện thái độ tích cực của mình đối với sự thay đổi đó.

*** Hãy chọn địa điểm nói chuyện cho phù hợp**

Khi truyền đạt tin tức thì nhân tố quan trọng cần phải xem xét đó là cuối cùng thì nên truyền đạt tin tức ở đâu? Văn phòng lãnh đạo có lẽ là một nơi truyền đạt tin tức an toàn nhất. Vì đây chính là nơi tượng trưng cho quyền lợi cao nhất, với một vài tin tức dưới đây thì các lãnh đạo nên chọn phòng mình để làm nơi nói chuyện là một lựa chọn hoàn toàn hợp lý: Một chỉ thị mới, một thay đổi về sự trật tự hay sự phê bình đối với các nhân viên. Còn rất nhiều trường hợp khác nữa, lãnh đạo có thể tới trước bàn của một nhân viên hay có thể nói chuyện ở trong phòng đây cũng là một lựa chọn thích hợp. Các nhân viên có thể từ những con số để tiến hành thảo luận, các lãnh đạo cũng không hy vọng làm gián đoạn công việc của nhân viên. Nếu bạn hy vọng được biểu dương nhân viên hay là những nhận xét đặc biệt về biểu hiện của anh ta thì nên đến phòng hay trước bàn của nhân viên cũng là cách tốt. Các nhà lãnh đạo có thể hy vọng cuộc nói chuyện giữa hai bên có thể được tự nhiên hơn, gặp nhân viên ở hội trường hay phòng ăn thì bạn đều có thể truyền tin tức là mệnh lệnh của mình cho họ, đây là những việc có thể xảy ra nhưng lại ít ai để ý tới.

Khi cần chỉ thị hoặc là lệnh cho rất nhiều nhân viên thì nên sử dụng phòng họp, nó là nơi làm việc và tổ chức cuộc họp, nó còn là nơi không bị ai làm phiền.

HÃY NẮM VỮNG MỨC GIAO TIẾP THÁI ĐỘ VÀ HÀNH VI

Trong khi giao tiếp mọi người thường quan sát thái độ, hành vi, ánh mắt của nhau để đưa ra những lời đánh giá và bình phẩm. Một người nếu muốn làm cho buổi nói chuyện được thuận lợi thì buộc phải nắm vững mức giao tiếp thái độ và hành vi.

1. Một thái độ đúng mực. Cần phải đối xử bình đẳng đối với người khác về mặt trạng thái tâm lý, đừng quá đề cao mình và cũng đừng quá tâng bốc người khác. Khi đang giao tiếp với người khác thì bạn cũng cần phải tin tưởng vào thành ý của anh ta, hãy tin rằng trình độ của anh ta cũng không thua kém bạn đâu. Cho dù trước mặt bạn có là một người ăn xin đi chăng nữa bạn nên hiểu rằng có một số cái trên người anh ta mà bạn không có.

2. Hành vi đúng mực. Trong khi giao tiếp bạn nên chú ý lắng nghe, đây là một nguyên tắc bản chất nhất mà mỗi một quyển sách kỹ thuật giao tiếp đều phải đề cập đến. Lắng nghe thì mới hiểu được người khác muốn nói gì, có nghĩa là người khác sẽ có một ấn tượng tốt đẹp đối với bạn nếu bạn lắng nghe họ nói. Trong hành vi lắng nghe thì bạn cố gắng tìm ra điểm giống nhau, nếu quan điểm không giống nhau thì hai bên không có cảm giác hoà hợp nhưng nó lại trở thành điểm tương đồng.

Thái độ và hành vi đúng mực có thể giải quyết dễ dàng những việc riêng tư và việc giao tiếp cũng sẽ trở nên dễ dàng hơn rất nhiều. Hiểu được chân lý này chúng ta mới có thể nắm bắt được chừng mực giao tiếp, mới có thể hiểu được cá tính của mỗi người và mới có thể chung sống với nhau một cách hoà thuận được. Bạn không cần chỉ vì một chuyện riêng tư gì mà tỏ ra độc đoán, khi bàn bạc với người khác hai bên nên có một thái độ. Những quan điểm khác nhau nên cùng nhau xem xét để đạt được điểm thống nhất mà hai bên đều có thể chấp nhận được.

Có một số người trên trái đất này luôn cho rằng cứ thao thao bất tuyệt thì mới là giao tiếp, họ luôn cho rằng có thể nói mà làm cho chim ở trên cây phải bay xuống. Đây thực sự là một chuyện rất nực cười. Họ cho rằng giao tiếp chính là nói chuyện mà quên đi một chân lý của giao tiếp đó chính là quan hệ giữa hai bên. Đối tượng giao tiếp chính là người chứ không phải

ngôn ngữ, ngôn ngữ chỉ là một cách. Khi mà quan hệ giữa hai bên hoà hợp rồi thì không cần dùng lời nói mà chỉ cần dùng ý nghĩa cũng có thể hiểu được nhau. Một hành động của tay hay một ánh mắt thôi cũng có thể truyền được tất cả mọi ý đồ rồi. Nói sai một câu cũng không sao cả hai bên có thể cười với nhau và vẫn có thể hiểu được ý đồ của câu nói như cũ. Có nói sai nhưng đối phương vẫn hiểu được dụng ý của câu nói, vì sao lại như vậy? Điều này chứng minh rằng hai bên rất tâm đầu ý hợp. Ngược lại nếu quan hệ giữa hai bên có khúc mắc thì có nói thế nào thì cũng bằng chẳng nói gì. Giao tiếp chính là tạo dựng nên một mối quan hệ tốt đẹp giữa hai bên. Khi giao tiếp nên lấy quan hệ làm trọng, khi có mâu thuẫn nhất định cần phải cân nhắc những từ ngữ trong lời nói của mình để tránh cho người khác cảm thấy bị ấm ức và sỉ nhục, đồng thời cũng để tránh những hiểu lầm có thể xảy ra. Những ngôn ngữ giao tiếp chính là sự phiên dịch không ngừng, bạn lắng nghe người khác nói và dịch ra những gì mà người ta nghĩ; cũng như vậy khi mà họ lắng nghe những gì bạn nói, họ cũng sẽ dịch thành những gì bạn nghĩ. Khi hai bên có mâu thuẫn thì rất dễ xảy ra những sai lầm, rất dễ dịch tiếng Nhật thành tiếng Pháp.

Giao tiếp có hai bộ phận liên quan đến nhau. Một là những mẹo bên ngoài; hai là những động cơ và tâm tình bên trong. Cần phải nắm vững về mặt giao tiếp, khi cần bạn có thể dễ dàng viết ra tên 8 người đã giúp mình.

Kỹ thuật giao tiếp cũng cần phải có tập luyện và trải qua thực tiễn. Cũng như một người hâm mộ bóng đá, anh ta xem bóng đá rất say sưa nhưng bảo anh ta đá một quả bóng thì hoàn toàn không được vì anh ta thiếu hẳn việc tập luyện về kỹ thuật. Trong cuộc sống có rất nhiều người không coi trọng kỹ thuật giao tiếp lắm, thậm chí là thiếu hẳn về căn bản. Có người học được một số kỹ thuật giao tiếp nhưng lại không dùng. Nếu có người giao tiếp với anh ta, anh ta sẽ nghĩ: “Đừng giở trò bịp bợm, toàn là những điều dối trá, tôi biết thừa rồi”. Một số kỹ thuật bị xem nhẹ như vậy thì việc giao tiếp sẽ trở nên rất khó khăn.

Mục đích của kỹ thuật giao tiếp bên ngoài chính là phục vụ cho động cơ bên trong. Khi mà động cơ bên trong của hai người ăn khớp nhau thì đó chính là sự giao tiếp về tâm linh. Khi giao tiếp, cần phải giữ cho tâm trí của mình luôn được ổn định, mục tiêu cần phải nhất trí. Lúc này chính là lúc bạn chú ý đến cá tính, một cá tính bình ổn có thể giúp bạn tin tưởng vào sự kiểm soát của chính mình và cũng có thể xoá bỏ được lòng ích kỷ một cách có hiệu quả nhất. Hãy chú ý lắng nghe khi người khác nói về một vấn đề quan trọng nào đó, lúc này hãy để sự bình ổn về cá tính làm cho ta có thể tĩnh tâm trở lại, chúng ta có thể thay đổi và sửa chữa quan điểm của chính mình dưới quan điểm của người khác. Nếu cá tính mà mất đi sự bình ổn thì sự lo lắng để sửa đổi nó sẽ gây ra những ảnh hưởng không tốt. Một cá tính bình ổn là không chịu ảnh hưởng giá trị quan trọng của người khác. Có một số người cứ hay thích dự đoán kết quả trước, nếu kết quả đó có lợi cho mình thì việc giao tiếp trở nên quá dễ dàng nhưng nếu kết quả không có lợi cho mình thì việc giao tiếp phải hơi có chút tình cảm, cả một quá trình giao tiếp của họ chỉ hòng làm xoay chuyển hoặc là thắng được những giả tưởng mà không chú ý gì đến việc giao tiếp làm cho việc giao tiếp gặp trở ngại, do vậy lúc này tốt nhất bạn hãy xác định lại cách làm của mình.

Nếu muốn để cho cuộc giao tiếp diễn ra suôn sẻ bắt buộc phải nắm vững một cách nghiêm túc những động cơ giao tiếp hay nội dung giao tiếp, hai bên cần phải nắm được những kỹ xảo biểu đạt ngôn ngữ một cách thích hợp. Một câu nói tràn đầy cảm xúc càng làm cho buổi giao tiếp được dễ dàng thẳng thắn. Con người thường nghe bằng tâm trước sau đó mới đến tai. Khi hai bên đã giao tiếp một cách thẳng thắn rồi thì đôi tai chính là điểm trung gian của sự lắng nghe. Nếu dự đoán trước kết quả thì rất dễ có một lập trường bảo thủ, trong lòng cũng sẽ cố gắng xoá bỏ đi sự bảo thủ của người khác. Như vậy cũng sẽ mất đi lòng nhẫn nại để cảm thông người khác. Không thể trước khi hiểu người khác thì sự biểu đạt của mình lại có sự giấu giếm vì sợ để lộ ra quan điểm của mình. Muốn biểu đạt rõ ý mình trước tiên phải hiểu người khác đã. Đó cũng chính là biết người biết ta. Một giới tuyến đẹp nhất đó là hai bên đều có thể hoàn toàn quên cái tôi của mình. Hai bên đều rất tập trung lắng nghe, họ đều có thể vượt qua được sự ích kỷ, vứt bỏ được những gánh nặng về sự cố chấp nó đều được xem xét từ góc độ đối

phương nó sẽ không tồn tại việc giao tiếp mà trong đó có một bên không để ý đã làm tù binh của đối phương.

Về mặt ý thức thì phòng thủ đối phương như vậy cũng là một phương án tốt vì sợ người khác áp đặt ý chí của họ vào đầu mình. Như vậy nếu thiếu đi sự giao tiếp thì dường như đã bảo vệ được bản thân rồi nhưng thực tế thì chính bạn đang đi vào ngõ cụt.

CHƯƠNG 5

TRẢ LỜI PHỎNG VẤN NHƯ THẾ NÀO LÀ KHÉO LÉO NHẤT?

Chuẩn bị kỹ lưỡng, làm tốt những câu trả lời khi phỏng vấn, có lẽ nó sẽ là một quá trình gây áp lực nhất trong quá trình tìm việc, nhưng liệu có thể xin việc một cách thành công hay không thì lại hoàn toàn phụ thuộc vào nó. Nó chính là cái toát ra từ bản lí lịch của bạn và nó cũng là cái để bạn chứng minh với mọi người: sự lựa chọn tôi là sáng suốt nhất.

Vấn đề là ở chỗ có lẽ người tuyển dụng sẽ còn những lựa chọn sáng suốt hơn thế. Trong giai đoạn này tất cả những người đi thi tuyển đều đứng ở điểm xuất phát giống nhau: bối cảnh, kỹ năng và cả niềm say mê, hơn nữa đứng từ góc độ giấy tờ mà nói thì trong số họ cũng sẽ có người trúng tuyển vào công việc này. Mục đích của người tuyển dụng là ở chỗ tìm ra một người thích hợp nhất. Từng cử chỉ lời nói của bạn sẽ giúp bạn đạt được công việc nhưng cũng có thể ngược lại.

ĐÂY CHÍNH LÀ ÁP LỰC

Áp lực có thể làm cho bạn vô cùng căng thẳng nhưng bạn cũng không cần quá để ý đến nó. Các giám khảo đều biết bạn căng thẳng như thế nào, nếu không căng thẳng thì mới là chuyện lạ. Nhưng họ hy vọng khi phỏng vấn vừa bắt đầu thì sự căng thẳng dần dần cũng bớt đi mà thay vào đó là một thái độ tự tin, nhiệt thành và vui vẻ. Nếu bạn không có cách nào để thoát khỏi sự căng thẳng thì ngay lập tức hãy tự mình tỏ ra là mình không căng thẳng. Nếu bạn tỏ ra ung dung tự tại rõ ràng là bạn sẽ cảm thấy rất tự tin và bạn hãy cho mọi người thấy được sự tự tin của chính mình. Bạn cần phải làm tốt 3 giai đoạn sau: Công tác chuẩn bị, những việc cần chú ý sau khi phỏng vấn và kiểm thảo sau khi phỏng vấn.

* Trước khi phỏng vấn.

Nên có hay không sự chuẩn bị đầy đủ vì nó là một nhân tố quyết định đến công việc của bạn, cần phải nâng cao cơ hội trúng tuyển của mình. Hãy chú ý những điểm sau:

1. Thu thập đầy đủ các tài liệu

Càng hiểu được công việc và tính chất công việc của công ty thì bạn càng có nhiều thẻ bài để quyết định đến quyết sách phỏng vấn của bạn. Hãy xin bộ phận nhân sự của công ty đưa cho bạn lời giới thiệu và niên báo về công ty hoặc là tìm để nói chuyện với một nhân viên nào đó của công ty. Tài liệu thu thập càng nhiều thì có thể tìm ra được cách dùng người của công ty. Bạn không chỉ điều chỉnh được mình phù hợp hơn với yêu cầu của công ty mà còn có thể đưa ra những vấn đề về công ty được sâu sắc hơn so với những người thi tuyển trước. Cần phải để cho giám khảo có ấn tượng thật sâu sắc đối với những công sức mà bạn bỏ ra, có vài cách dưới đây:

a. Sau khi bạn nói rõ những hiểu biết của mình về quá trình thành lập công ty hãy đừng quên hỏi giám khảo về công tác kinh doanh và quá trình thay đổi môi trường thích ứng với công ty.

b. Sau khi đề cập đến nhiệm kì lâu dài của ngài giám đốc tiền nhiệm hãy hỏi giám khảo về chế độ quản lý của công ty có phải vẫn đang hoạt động ổn định.

c. Sau khi bạn thuật lại những tin tức về công ty mà bạn đã đọc được trên quyển tạp chí bạn hãy xin giám khảo cho ý kiến về quan điểm trong tờ tạp chí này.

d. Sau khi ca ngợi một vài thành công gần đây của công ty hãy hỏi những kế hoạch tiếp theo của công ty.

Điểm quan trọng cần chú ý là những lời nói ở trên phải được thực hiện một cách tự nhiên. Không thể coi nó là việc trước tiên để tận tâm tập luyện. Cần phải chú ý đến những cơ hội mà bạn có thể dùng để thể hiện trí tuệ và tài năng của bạn.

Hãy liệt kê ra những điểm quan trọng để đem đến nơi phỏng vấn, cần phải tận dụng thời gian chờ đợi để tập luyện. Nhưng một khi mà buổi phỏng vấn bắt đầu thì không cần phải xem lại làm gì.

2. Tìm bạn để tập luyện

Tìm một vài người bạn tập dượt một số vấn đề mà giám khảo có thể đặt ra. Hãy đứng ở góc độ đối phương mà học hỏi.

Một thẩm phán người Mỹ khi tuyển người đã hỏi như sau: "Nguyên nhân tại sao anh lại chọn một công việc là người bảo vệ cái chính nghĩa cho xã hội?". Anh ta trả lời "Vì tôi thích những thử thách mới". Kỳ thực thì người thẩm phán này hy vọng anh ta sẽ tìm ra một câu trả lời đường hoàng tình thế hơn nhưng hoàn toàn ngược lại, vì thế người thanh niên này đã bị trượt.

Dưới đây là một số vấn đề có thể bị hỏi khi bạn đến phỏng vấn.

- Nói về bản thân.

- Tại sao lại muốn làm công việc này?

- Tại sao lại bỏ công ty trước?

- Bạn còn vấn đề gì về công ty nữa không?

- Bạn hy vọng đồng sự của bạn nên có những điều kiện gì?

- 5 năm sau bạn hy vọng mình sẽ có những thành tích như thế nào?

- Ưu điểm của bạn là gì?

- Khuyết điểm của bạn là gì?

Khi giám khảo hỏi bạn về những vấn đề như vậy bạn có thể nói "khoác" cũng được. Hãy biến một khuyết điểm nào đó thành ưu điểm của mình. Ví dụ: "Khuyết điểm của tôi là quá đâm đầu vào công việc" hay "Tôi thường xuyên gây ra áp lực lớn cho tôi để thoát khỏi hoàn cảnh khó khăn của công việc".

- Bạn đã từng gặp những trục trặc gì trong công việc chưa?

- Đối với bạn thách thức lớn nhất sẽ là gì?

- Việc gì sẽ làm cho bạn có cảm giác trắc trở?

Nhất quyết là không được nói: "Những vấn đề này hình như thường thấy từ những buổi phỏng vấn". Một lần nữa xin bạn hãy nhớ rằng phải biến khuyết điểm thành ưu điểm.

- Kinh nghiệm sống của bạn và người chủ trước ra sao?

- Trong thời gian dỗi bạn hay làm gì?

Bạn nên chú ý, những câu hỏi này chính là cái bẫy, bạn cần trả lời cẩn thận. Bạn cho rằng những câu hỏi này không có liên quan gì đến công việc của bạn sao? Kì thực họ muốn biết trong thời gian rỗi bạn có tiếp tục bù đầu vào công việc của mình không?

3. Ăn mặc phù hợp

Nếu chỉ dựa vào vẻ bên ngoài thì không thể tìm việc ngay được nhưng nó lại quyết định bạn có bị đào thải hay không. Do vậy bạn cũng nên chú ý đến nó một chút nhưng không cần phải quá cầu kỳ: Quần áo hay trang sức bạn nên phối hợp màu cho hài hoà, bạn có thể dùng một số mẫu thịnh hành đơn giản cũng được.

"Ấn tượng đầu tiên" về một người là điều vô cùng quan trọng. Cần phải có một ấn tượng đầu tiên hoàn hảo. Trước tiên hãy nghĩ đến trang phục nhưng cũng có người sẽ nghĩ khác: "Trang phục đâu có phải là vấn đề chính mà nội dung trả lời phỏng vấn mới là quan trọng".

Bạn nhìn thấy một thanh niên mặc một chiếc quần bò, bạn sẽ có một ấn tượng không tốt đối với anh ta. Bạn nhìn thấy ống quần của một người nào đấy không có một đường ly nào cả bạn sẽ có cảm giác "không đẹp mắt". Bạn hãy chú ý đến trang phục của mình nhé, không phải là bảo bạn mặc những bộ trang phục đang là mốt nhất. Chẳng qua là muốn bạn mặc những bộ quần áo gọn gàng và sạch sẽ mà thôi, chứ quần áo mới hay cũ, chất lượng tốt hay xấu, đều không thành vấn đề.

Ở Mỹ, có rất nhiều công ty có những "chuẩn mực" về cách ăn mặc hay trang điểm cho nhân viên, cái gọi là quy cách tự nhiên đó không phải là để chỉ định cần mặc thế nào cho đẹp hay là chỉ về chất liệu quần áo mà nó chính là "chuẩn mực" trong cách nhìn mà thôi.

Trong những quyển sách mà các chuyên gia viết thì họ đã đưa ra 6 điểm cần chú ý trong cách ăn mặc trước khi đi phỏng vấn.

- Giày đã đánh chưa?

- Quần áo đã là chưa?

- Cúc áo đã cài hết chưa?

- Buộc tóc gọn gàng chưa?

- Những nếp nhăn trên quần áo đã chú ý để phẳng chưa?

4. Mang thêm một vài bản lí lịch khi đi phỏng vấn, có thể cung cấp cho một số người chưa xem qua bản lý lịch của bạn hoặc để trên bàn làm việc của họ để tham khảo. Cuối cùng thì đừng quên mang bút và giấy.

5. Hãy đến sớm và đi một mình. Đề phòng những nhân tố có thể xảy ra như là: Thời tiết, tắc đường, hoặc là không tìm thấy địa chỉ. Cần phải chào hỏi một cách thân mật đối với những nhân viên hoặc là thư ký đón tiếp bạn (đừng coi thường mức ảnh hưởng của họ). Hãy tận dụng thời gian trước khi phỏng vấn, ôn lại những trọng điểm mà mình đã làm và những vấn đề mà bạn muốn hỏi khi phỏng vấn

* Trong phỏng vấn.

Hầu hết các giám khảo đều cho rằng họ chỉ cần trong 5 phút nhìn thấy người đi phỏng vấn là họ có thể thấy được đối phương có phù hợp với công việc này hay là không. Dưới đây là mấy cách giúp bạn nhẹ nhàng vượt qua 5 phút đầy kịch tính này.

1. Vẻ mặt hồ hởi. Không đơn giản chỉ là quần áo, việc quan trọng hơn là bạn hãy để cho người khác có cái nhìn hoàn thiện hơn về bạn. Khi bắt tay bạn phải siết chặt hơn một chút, nhớ tên của từng người (đọc to tên của đối phương, nó sẽ giúp bạn rất nhiều đấy). Còn nữa khi người khác chưa mời bạn ngồi thì đừng nên ngồi, thái độ cần phải nhiệt thành nhưng cũng đừng tỏ ra quá thân mật.

2. Không khúm núm, không kiêu căng. Những người này mời bạn phỏng vấn không phải ban cho bạn một ân huệ gì. Một thái độ quá khiêm tốn chỉ làm cho bạn quá lép vế. Các giám khảo sẽ cho rằng bạn đã từng bị chết đói vì công việc của mình thì đi đến đâu bạn cũng có thể tiếp nhận được hoàn cảnh đó. Bạn cũng đừng coi buổi phỏng vấn là một cuộc thi nói, phỏng vấn là một quá trình đôi bên cùng có lợi. Bạn thì muốn biết liệu mình có phù hợp với công việc này không, ngược lại giám khảo cũng muốn biết là bạn liệu có thể làm người cộng sự của họ được không?

3. Chú ý lắng nghe. Không cần phải hấp tấp phát biểu, bạn nên chăm chú nghe người khác nói, mắt nhìn vào họ, người hơi nghiêng về phía trước, lúc thích hợp thì hãy phát biểu ý kiến. Ví dụ: Gật đầu, nói "Vâng", "Tôi thấy rất tốt" hoặc tóm tắt lại những trọng điểm mà đối phương đưa ra nhưng nên nhớ không được cắt ngang lời nói của người khác.

4. Biểu đạt chính xác. Tận dụng cơ hội để thể hiện ưu điểm của mình. Có thể dùng cách đặt vấn đề để thể hiện trình độ hiểu biết của mình về công ty. Có thể tỏ rõ quan tâm và hứng thú của mình về công ty. Khi đặt vấn đề cần chú ý những điểm sau:

- Cần có sự chắt lọc. Không thể chỉ nói những câu nói đơn giản như "đúng" hay "không đúng". Trong đầu cần phải nhớ "sự khéo léo" và "phù hợp" để so sánh không bị nói sai.

- Cần rõ ràng. Không thể nói: "Tôi thích được làm việc với mọi người" mà phải nói: "Trong thời gian tôi đảm trách công việc quản lý thu tiền của công ty X, tôi đã có một số kinh nghiệm như...".

- Tránh thái độ than phiền, không cần nói những điều không hay về người quản lý trước của công ty và về công ty. Hãy nhanh chóng tập trung vào sự đãi ngộ chưa công bằng hay những vấn đề chưa thoả đáng để tránh bị người khác công kích.

Nếu đối phương yêu cầu bạn đưa ra những nhận xét về bản thân (ví dụ: Tại sao bạn chỉ làm nửa năm lại rời bỏ công ty trước đây? Hãy thử đứng ở góc độ có lợi cho bản thân để thuật lại: "Công việc đó không có cách nào đem lại những cơ hội thách thức cho tôi" hay "Tôi đã sớm phát hiện ra tiền đồ phát triển của nó có hạn".

- Hãy sử dụng những động từ mang tính quản lý. Khi trần thuật nên tập trung vào những thành tích mà bạn đạt được, nó có thể giúp bạn vận dụng được những động từ mang tính quản lý để thể hiện mình. Ví dụ hãy nói: "Tôi là người thu nợ của công ty" chứ đừng nói "Trong nửa năm tôi đã thu 200 khoản tiền nợ cho công ty. Hơn nữa trong một năm đầu tôi đã lập ra được chế độ thu tiền nợ cho công ty".

- Hãy coi giám khảo là thầy mình. Họ chính là một thẻ bài quyết định cho nên hãy theo từng tiết tấu của họ, đợi có cơ hội để thể hiện mình. Thái độ cần thật tự nhiên... Nếu bạn quá muốn thể hiện mình thì có lẽ bị coi là quá đề cao mình và cũng đừng quá thờ ơ với những gì người khác nói.

- Hãy đặt câu hỏi. Người phỏng vấn thành công là một người hiểu được cách nắm bắt cơ hội

đặt vấn đề. Cần phải hỏi một số cái mà bạn cần thể hiện được mối quan tâm của bạn hay những hiểu biết về chuyên môn và những vấn đề có khả năng tích phân tổng hợp về công ty.

Đặt vấn đề một cách hợp lý, cũng có thể để giám khảo hiểu được bạn không quá thèm khát công việc này. Nếu bạn trúng tuyển bạn nên biết nhiệm vụ của mình trong công ty là gì, nội dung công việc ra làm sao, chủ quản, tiêu chuẩn hạch toán, tình hình công việc của người đảm trách công việc này trước, giám khảo có kỳ vọng thế nào đối với người đảm trách công việc đó, họ cho rằng bạn sẽ cống hiến cho công ty những gì và sẽ có những cơ hội thăng tiến như thế nào.

5. Tránh những vấn đề mang tính riêng tư. Các vị giám khảo có lẽ sẽ hỏi những vấn đề dưới đây, bạn có thể có tâm lý chuẩn bị trước, hãy nên xem trả lời ra sao:

- Tình trạng hôn nhân, có mấy con, số người thân cần chăm sóc.

- Chuẩn bị kết hôn hay có con.

- Công việc.

- Tình trạng sức khoẻ.

- Tín ngưỡng tôn giáo.

- Các tổ chức xã hội đã từng tham gia.

Bạn bị hỏi đến những vấn đề trên, nếu không có lợi cho mình thì có thể có những cách tránh né sau:

- Chuyển tiêu điểm. Ví dụ: Nếu bị hỏi đến người nhà bạn có phản đối gì không nếu bạn thường xuyên đi công tác, bạn có thể trả lời bằng cách nói rằng: “Tần số công tác mà công việc này đòi hỏi là bao nhiêu?”.

- Dùng vấn đề để trả lời. Nếu bị hỏi liệu bạn có thể đảm đương được việc nhà và đặc biệt là vấn đề con cái không?. Lúc này bạn có thể nói, bạn không cho phép việc riêng tư ảnh hưởng tới công việc; sau đó bạn sẽ mời giám khảo trả lời là họ giải quyết như thế nào với vấn đề như vậy, ông bà có thể giới thiệu cho tôi một nhà trẻ nào không?

- Thách thức giám khảo. Đây có lẽ là một thủ đoạn cuối cùng, cần phải có kỹ xảo để giám khảo hầu như không phát hiện ra nét thách thức nào cả. Ví dụ giám khảo hỏi người đã kết hôn như bạn thì liệu có dự định sinh con không thì bạn có thể trả lời: “Nếu công việc này cần phái nữ...”.

- Tạo bầu không khí. Điểm này rất khó làm, nhưng đây lại là điểm mà giám khảo tìm kiếm: Một cảm giác đặc biệt nói với họ rằng: “Đây chính là người tôi đang cần”, nếu cứ nghĩ làm thế nào để đạt được công việc này thì còn hơn là cứ phải thể hiện bạn và công việc này là do trời đất tạo nên, lý lịch và tài năng của bạn đã là một điều kiện quá phù hợp để các vị giám khảo đăng yết thi tuyển người. Tuyệt đối không được khoe khoang nói quá sự thật, vì nhỡ bạn được tuyển thì “dối trá” sẽ phá vỡ ấn tượng tốt đẹp mà bạn không dễ gì gây dựng nên khi phỏng vấn. Bởi nếu bạn không trúng tuyển, bạn sẽ cho rằng nếu thể hiện một cách trung thực thì có lẽ bạn đã được tuyển dụng rồi.

* Sau khi phỏng vấn

Những bước tiếp theo bạn không có cách nào để nắm bắt được nó nhưng bạn vẫn có thể viết lần lượt lời cảm ơn cho mỗi vị giám khảo. Như vậy sẽ thể hiện sự cẩn thận và quan tâm

của bạn, hơn nữa cũng vì thế mà tạo nên một chút tình cảm cá nhân của các giám khảo dành cho bạn. Bạn cần gửi lời cảm ơn đó sau 24 giờ phỏng vấn để tránh họ quên bạn.

Nếu bạn cho rằng là thích hợp thì bạn xin giám khảo thỉnh giáo một vấn đề gì đó trên tờ giấy cảm ơn. Nếu nhận được câu trả lời thì hãy tỏ rõ niềm hy vọng của bạn, nếu không nhận được công việc đó thì chí ít bạn cũng đã tạo nên được mối quan hệ tốt đẹp rồi.

Khi chờ tin tốt lành, đừng ngại viết lại kinh nghiệm phỏng vấn lần này ra giấy: xem chỗ nào tốt lần sau còn phát huy, chỗ nào chưa thật lý tưởng để lần sau còn sửa chữa và chú ý.

Nếu không được tuyển dụng có thể gọi điện cho giám khảo xin hỏi chỗ nào cần phải sửa đổi để tham khảo cho lần phỏng vấn sau. Nhất định đừng nên than thân trách phận như vậy chẳng giải quyết được gì cả.

TRONG PHỎNG VẤN NÊN HỎI VẤN ĐỀ TIỀN LƯƠNG NHƯ THẾ NÀO

Trong cuộc sống hàng ngày, rất nhiều người cho dù rất muốn nói đến vấn đề tiền lương của mình đáng được bao nhiêu nhưng ngại không dám nói ra điều này.

Theo chủ nhiệm ban diễn tập của công ty cho biết, mỗi lần mời một học giả nổi tiếng đến diễn đàn thì phí diễn đàn này quả là một vấn đề quá đau đầu, khi được hỏi phí diễn đàn là bao nhiêu thì đối phương sẽ trả lời rằng: “Do anh quyết định” vậy là người mời sẽ phải tự quyết định mức chi phí. Nhưng sau chuyện này thì họ sẽ thường than phiền là bao nhiêu mới có thể chấp nhận được, nhưng trên thực tế thì hầu hết mọi người đều không có cách gì để nói ra.

Tại sao việc liên quan đến tiền bạc lại khó nói đến như vậy. Nguyên nhân là vì sợ làm tổn thương mình. Nếu nói quá thấp thì không khác gì tự hạ thấp mình; hơn nữa đối với chuyện tiền bạc mà cứ kỳ kèo bớt một thêm hai thì khác nào tự bôi nhọ hình tượng học giả của mình. Do vậy khi trả lời về vấn đề tiền lương với người thuê bạn, nó cũng có một ảnh hưởng rất lớn đến thành công của buổi phỏng vấn. Những ý kiến dưới đây có lẽ sẽ giúp đỡ bạn.

1. Hãy mạnh dạn nói ra kỳ vọng đãi ngộ của bạn. Thường thì các doanh nghiệp cho dù đã có những phương án về tiền lương nhưng để thu phục nhân tài và tạo dựng hình tượng cho doanh nghiệp thì những phương án về tiền lương cũng sẽ có một biến đổi nhất định trong một phạm vi nào đó. Nếu ngại nói đến vấn đề tiền lương bạn chỉ cần nói qua loa những câu đại loại như là: “Cứ làm theo quy định của công ty”, chứng tỏ bạn chưa có một nhận thức rõ ràng về bản thân và về công ty như vậy sẽ chẳng có lợi gì cho bạn.

Bạn có thể mạnh dạn nói lên kỳ vọng đãi ngộ của bạn. Nếu bạn là sinh viên vừa tốt nghiệp hay là một nhân viên vừa mới bước vào nghề thì thường các công ty đều có những chế độ rõ ràng trong mặt này, từ khả năng hay thể hiện trong công việc của bạn đều là những điều có thể chứng minh được rồi. Những người xin việc trong giai đoạn này thì kỳ vọng nên là “làm theo đúng quy định của công ty”.

Nếu là người có kinh nghiệm rồi thì kỳ vọng công việc nhất định là: Hãy đưa ra một số tình hình hợp lý trên cơ sở bạn đã nắm vững được một số thông tin, nếu bạn không xác định kỳ vọng đãi ngộ mà bạn đã đặt ra thì liệu có hợp lý hay không?. Bạn có thể hỏi đối phương: “Với chức vụ như vậy thì công ty ta đãi ngộ như thế nào?”

2. Làm tốt sự trù tính trước. Bạn nên có sự điều tra toàn diện với tình hình mà bạn sắp phải đối mặt, làm tốt sự trù tính trước. Ví dụ: Tình trạng nhà máy ra sao? Tiền lương hiện tại trên thị trường là bao nhiêu? Tình hình lý tưởng nhất của bạn là gì, có thể nhượng bộ trong những vấn đề nào?...

3. Hãy để đối phương thấy rằng thuê bạn chính là một việc đáng làm. Khi nói về vấn đề tiền

lương đừng quên là hãy suy nghĩ kỹ: Nếu bạn là một người quản lý của công ty, bạn hy vọng vào công ty những gì? Trước tiên hãy hợp lý hoá "quan hệ" giữa bạn và công ty đã sau đó nói đến vấn đề tiền lương thì mới hợp logic.

Bạn nên xuất phát từ nhu cầu của công ty để thể hiện mình, hãy cho đối phương biết rằng bạn có thể làm một điều gì đó cho công ty, đem lại cho họ những lợi ích gì, bạn có trình độ kỹ thuật và khả năng giải quyết công việc như thế nào?... Tóm lại, bạn hãy để cho đối phương thấy rằng việc nhận bạn vào công ty là một điều đáng làm.

Đợi cho đối phương nhận định bạn là sự lựa chọn tốt nhất, lúc này mới tranh thủ nâng mức lương và phúc lợi. Khi đang đưa ra yêu cầu về mức lương, đừng quên chỉ nói một phạm vi tổng thể mà hãy để lại một chút linh động giữa hai bên. Ví dụ bạn nói mức lương có thể dao động giữa 3.500- 5000 đồng.

4. Hiểu một cách chính xác, đầy đủ phúc lợi của doanh nghiệp. Phúc lợi chính là một bộ phận tố thành quan trọng cho thu nhập của công nhân viên, qua đó có thể phản ánh được tình người, sự đoàn kết và sự coi trọng đối với công nhân viên. Do vậy cùng lúc bạn đang chú ý đến vấn đề tiền lương bạn cũng nên có sự hiểu biết đầy đủ về chính sách phúc lợi của công ty. Trong rất nhiều công ty lớn lương của các nhân viên không cao nhưng chế độ đãi ngộ lại rất lớn. Do vậy, ở những công ty này rất nhiều công nhân viên vẫn có thể duy trì được mức sinh hoạt của mình ở mức cao.

5. Khi hỏi về vấn đề tiền lương cần chú ý cách hỏi và cách nắm bắt cơ hội. Kỳ kèo đó là nguyên tắc cơ bản của người buôn bán, nhân tài chọn nghề thì trên thực tế là quá trình tự giới thiệu mình từ một ý nghĩa nào đó cũng là một kiểu "buôn bán", đôi khi cũng nên kỳ kèo đôi chút để tìm ra cơ hội phát triển giá trị cái tôi của mình nhất. Nhưng hiện nay lại có một cách như thế này, trong quá trình tìm việc thì tốt nhất đừng hỏi tiền lương của mình nếu không sẽ có thể gây ra một ác cảm đối với người tuyển dụng nhưng làm như vậy để lại cho người tuyển dụng một vấn đề tương đối hóc búa. Hãy chủ động hỏi, sợ bị cho là kẻ so đo tính toán cũng được chẳng qua nó chỉ là "cái vỏ bọc ngoài mà thôi", nhưng còn hơn là phải chấp nhận một cái giá không có hứng thú gì không khéo rồi lại phải chịu ấm ức. Mấu chốt của vấn đề không phải là hỏi hay không hỏi vấn đề tiền lương, vấn đề là ở chỗ bạn cần nắm chắc được thời cơ. Khi phỏng vấn lúc mà bạn nói đến kinh nghiệm của mình thì chắc chắn người tuyển dụng sẽ hỏi tình hình thu nhập hiện nay của bạn ra sao. Sau khi trả lời câu hỏi của đối phương bạn có thể hỏi lại một câu: "Mức này có gì khác xa so với công ty ta hay không?". Đương nhiên một người phỏng vấn lão luyện sẽ không thể trả lời con số chính xác được nhưng vì đã có vật tham chiếu nên câu trả lời của họ sẽ rất súc tích, ví dụ "không thấp hơn mức thu nhập trước của bạn đâu" hay "trước mắt chúng tôi có thể không đạt được mức lương ấy nhưng sẽ không khác biệt nhau nhiều lắm đâu". Qua những câu trả lời như thế này bạn có thể tính ra mức thu nhập ở cương vị mới.

Còn có một số đơn vị tuyển dụng chủ động hỏi mức lương khi đang phỏng vấn: "Lương mà bạn muốn là bao nhiêu?", để từ đó bạn có thể lùi một bước rồi tiến một bước để đưa ra câu hỏi: "Tôi chấp nhận mức lương này của công ty nhưng không biết mức lương ở cương vị này theo quy định của công ty là bao nhiêu? Như vậy bạn không chỉ lộ rõ được đáy lòng mình mà bạn còn có thể nhìn thấy được đáy lòng của đối phương. Nếu bạn vừa lòng với mức lương đó của đối phương thì hai bên có lẽ sẽ thấy thoải mái hơn.

TRẢ LỜI TỐT "BẪY PHỎNG VẤN"

Sau khi phỏng vấn, người phỏng vấn sẽ đưa ra một cái "bẫy". Nếu bạn lơ là bạn sẽ để lại cho đối phương một ấn tượng không tốt, sẽ dẫn đến sự thất bại cho cả cuộc phỏng vấn, do vậy bắt buộc bạn phải có sự chuẩn bị tốt để đối phó với những tình huống đó. Dưới đây là 4 ví dụ mà bạn có thể bị hỏi đến:

- Bạn cho rằng việc mà bạn đáng làm trong thời gian tới là gì?

Đây chính là một cách để bạn kiểm tra tư duy và đặc điểm tâm lý của bạn. Khi trả lời, bạn nên cố gắng thể hiện mặt tích cực chủ động mạnh dạn của mình.

- Bạn đánh giá thế nào về đơn vị trước của bạn?

Chú ý đây chính là một vấn đề rất nguy hiểm. Một mặt, đây là cách để điều tra xem bạn có phải là người thích đơm đặt sau lưng người khác không, nên nhớ là không có một đơn vị nào lại thích chấp nhận những người như vậy. Bạn chỉ nên nói những sự thật về công ty, ví dụ như: Tính chất công ty, phạm vi làm việc và sự cấu thành nhân viên của công ty. Đừng quá đi sâu vào những bí mật làm ăn như là: Tình hình làm ăn của công ty, cố tránh để đưa ra những lời bình luận có giá trị như là con đường làm ăn liệu như vậy có đúng không? Quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên có được hoà hợp không? Khách hàng có hay soi mói không? Ông chủ có phải là người tài giỏi không?...

- Bạn cho rằng mình có những điểm yếu gì?

Thường thì đây chính là vấn đề hay xuất hiện trong một số cuộc phỏng vấn của các đơn vị có quy mô nhỏ, bản thân nó cũng không có một chút gì là tôn trọng người khác, khi trả lời vấn đề này ngoài một số tình hình bên ngoài nhìn một cái là có thể hiểu ngay như: Kinh nghiệm, tuổi tác, học lực, tính cách, ngoại ngữ, chuyên môn, bạn còn có thể hơi chuyển hoá một chút ưu thế của mình, ví dụ: Mặt trái của sự chăm chỉ là hơi kêu ca, mặt trái của sự thận trọng là không giỏi giao tiếp. Trong những trường hợp thông thường thì nó không có vai trò quyết định.

- Bạn có thể nói qua một chút lí do tại sao bạn lại bỏ công ty trước?

Thông thường thì những vấn đề như vậy sẽ bị vặn hỏi cho đến cùng, hơn nữa nó cũng sẽ là một vấn đề chính, đơn vị tuyển dụng có thể lấy được rất nhiều những thông tin về bạn thông qua đó. Do vậy khi bạn trả lời câu hỏi này nhất định bạn sẽ phải tập trung nhiều tinh lực, ví dụ như: Nó đã làm trở ngại đến khả năng phát huy của bản thân, đơn vị giải thể, đường đi làm quá xa, không đúng chuyên ngành, chuyển nhà hoặc là kết hôn. Nhưng cũng có một số nhân tố hễ nói ra là được trân trọng rồi, ví dụ:

1. Quan hệ giao tiếp phức tạp. Các doanh nghiệp hiện đại đều thỉnh cầu tinh thần toàn đội, yêu cầu tất cả các thành viên trong cơ quan đều có năng lực cùng hợp tác với người khác, sự sợ sệt và giấu diếm của bạn đối với quan hệ giao tiếp có thể bị coi là tình trạng sức khoẻ tâm lý không tốt, khi rơi vào tình trạng cô độc, chán nản, sốt ruột sẽ dễ làm trở ngại đến công việc của bạn.

2. Thu nhập quá thấp. Trả lời như vậy sẽ dễ làm cho đối phương nghĩ rằng bạn đơn thuần chỉ nghĩ đến vấn đề tiền lương. Hơn nữa, người ta sẽ nghĩ bạn là một người tính toán và cũng sẽ từ bỏ không một chút vấn vương gì công ty mà mình đang làm để sang một công ty khác có mức lương cao hơn.

3. Sắp xếp không công bằng. Rất nhiều đơn vị thực tập đều thực hiện những biện pháp giữ bí mật về thu nhập của công nhân viên, nếu bạn lấy đây là một cái cớ để rời bỏ công ty cũ thì một mặt nó sẽ mất đi ưu thế cạnh tranh, mặt khác bạn có thể sẽ có một hiềm khích sâu sắc về thu nhập của người khác.

4. Cấp trên có sai lầm. Đã sống trong một xã hội thì phải biết tiếp xúc với tất cả các loại người. Ví dụ bạn soi mói cấp trên chứng tỏ bạn đã thiếu đi tính thích ứng trong công việc, như vậy rất khó có thể tưởng tượng nổi bạn sẽ gặp phải ác cảm của khách hàng và đơn vị có quan hệ.

5. Cấp trên lần lượt thay đổi nhân sự. Khi làm việc bạn chỉ cần chú ý đến việc của mình làm và những biến động trong lãnh đạo như vậy nó sẽ chẳng ảnh hưởng trực tiếp tới công việc của

bạn. Bạn quá mẫn cảm đối với việc này nó cũng thể hiện sự không thành thực của bạn, thậm chí là vai trò của mình cũng không rõ ràng. Cần phải biết trong những trường hợp bình thường không ai lại thích có quan hệ quá thân thiết với công nhân viên trong công việc. Khi trả lời câu hỏi này, tốt nhất là hãy áp dụng cách biểu đạt vừa phải. Nhưng điều cần chú ý là câu trả lời của bạn có thể phòng nguồn nhân lực của đơn vị điều tra hoặc "vì thế giới quá nhỏ bé này" mà bị người quen của bạn nhận ra.

CHƯƠNG 6

ĐÀM PHÁN NHƯ VẬY SẼ CÓ LỢI NHẤT

TRÌNH ĐỘ ĐÀM PHÁN NÓ QUYẾT ĐỊNH THÀNH BẠI Ở MỘT GÓC ĐỘ RẤT LỚN

Ngài Niroborg hội trưởng hội các nhà đàm phán của Mỹ đã từng nói: "Chỉ cần mọi người quyết định thương thảo hiệp định để đi tới một sự thống nhất, họ sẽ tiến hành đàm phán ngay". Từ góc độ này ta cũng có thể hiểu, cuộc sống không thể không được giải quyết nếu thiếu đàm phán, thế giới này chính là một đàm phán cực đại.

Đàm phán chính là cách trao đổi nhịp nhàng không thể thiếu trong cuộc sống xã hội, cho dù là thích hay không thích, muốn hay không muốn. Mỗi người đều có thể trở thành một người đàm phán ngoài ý muốn, họ phải thường xuyên tham dự vào cuộc đàm phán kiểu thế này hoặc kiểu thế kia. Có rất nhiều các hình thức đàm phán, chuyện lớn thì về những cuộc tranh chấp độc lập thống nhất dân tộc của các quốc gia. Chuyện nhỏ là những sắp xếp bàn bạc chuyện gia đình giữa các cặp vợ chồng với nhau, đều phải qua đàm phán thì mới quyết định được. Ngoài ra, nó còn có thể tiến cử được những hạng mục đầu tư nước ngoài, thuê thầu, mua bán hàng hoá, tìm việc kiếm tiền, tranh chấp, mọi sự đều có các hoạt động đàm phán diễn ra.

Phạm vi của đàm phán rất rộng, có thể nói nó xuất hiện ở rất nhiều phương diện, không một vấn đề nào cần giải quyết mà lại thiếu nó. Khi nói chuyện hay bàn bạc về một vấn đề nào đó, cho dù bạn không cho rằng đấy là đàm phán, kỳ thực nó cũng chính là một cuộc đàm phán. Thế nào là đàm phán? Đàm phán là lấy địa vị của xã hội và sức mạnh của bản thân để làm cơ sở, vận dụng một cách chính xác mức độ xã giao và lời nói để ảnh hưởng đến hành động của người khác hoặc của tập thể, để từ đó đạt được hoạt động của mình. Đàm phán là một quá trình thể hiện những xung đột, hợp tác hai bên cùng có lợi. Cũng có thể nói, đàm phán không phải là một đòi hỏi và một sự bố thí duy nhất mà nó là sự hợp tác giữa hai bên. Qua đàm phán ta có thể tìm thấy được một kết quả làm cho sự đối kháng xung đột ghê gớm, có thể đạt được sự hợp tác đôi bên cùng có lợi. Không có đối kháng sẽ chẳng có cách gì để tiến hành được.

Đàm phán là "nói". Trong quá trình đàm phán biểu đạt quan điểm, trao đổi ý kiến, bàn bạc cách giải quyết thì đều không thể rời xa được "nói". Sự thành bại của đàm phán nó được quyết định bởi kỹ thuật thể hiện cơ bản mức độ đàm phán. Một nhà triết học của nước Anh có một đoạn câu đặc trưng thể hiện được đầy đủ mức độ đàm phán về việc phân tích và trình bày ngôn ngữ trong đàm phán "muốn bàn bạc với người khác chuyện gì đó nhất thiết phải biết tính nết của họ ra sao để dễ dẫn dắt, biết mục đích rõ ràng để khuyên bảo, che giấu nhược điểm, để dễ uy hiếp xem xét ưu thế để dễ kiềm chế".

LÚC NÀO CŨNG CHUẨN BỊ NÓI "KHÔNG" THÌ DỄ NẮM ĐƯỢC QUYỀN CHỦ ĐỘNG.

Rất nhiều năm trước ông William Mark đã từng là người tài trợ một cầu thủ bóng đá Mỹ cừ khôi, vận động viên đó là I.C Ader, lúc này đang có 2 câu lạc bộ muốn chiêu nạp anh- đó là đội Toronto Liên đoàn bóng đá Canada và đội Bahr thuộc Liên đoàn bóng đá quốc gia. I.C Ader sống trong một gia đình rất nghèo, anh chị em tính cả anh nữa là 9 người, nghèo đến nỗi không một đồng xu dính túi. Tình hình đã quá rõ, ông Mark nhất định sẽ phải chớp lấy cơ hội tốt nhất này cho anh, hơn nữa cần phải có sự lựa chọn chuẩn giữa hai ông chủ lớn này- một người là ông Bassetlaw của đội Toronto, một người là ông Rosenbusch của đội Bahr. Ông Bassetlaw là

chủ toà soạn ở Toronto kinh doanh rất phát đạt, còn ông Rosenhusch làm trong ngành trang phục thể thao kiếm cũng không phải là ít tiền, hai người này có ba điểm giống nhau đó là: Rất nhiều tiền, cực hiếu thắng và rất thông minh. Đương nhiên là ông Mark cũng không phải là người không kỹ lưỡng.

Trước tiên Mark để cho Rossenbusch biết rằng cần phải nói chuyện với đội Toronto. Sau khi gặp Bassetlaw quả nhiên anh đã có một cái giá rất hấp dẫn. Lúc này Mark dựa vào trực giác tự nói với mình: Mau đi đi, mau rời xa đất này, hãy đến Bahr đi. Do vậy Mark nói: “Rất cảm ơn ngài, cái giá mà ngài đưa ra cao như vậy, chúng tôi nhất định là sẽ phải xem xét. Chúng tôi sẽ liên lạc với ngài sau”.

Bassetlaw cười nhạt và nói: “Nhưng, tôi cần bổ sung một chút, cái giá mà tôi đề ra thì chỉ có thể thoả thuận ở trong phòng này mà thôi, một khi anh rời khỏi phòng này rồi thì tôi lập tức gọi điện cho ngài Rosenbusch của đội Bahr tôi sẽ nói với ông ta là tôi đã không còn hứng thú gì với người cầu thủ này nữa rồi”. Lúng túng cho đến 2 phút, Mark hỏi “Ngài có thể cùng khách hàng của tôi sang phòng kế bên bàn bạc một chút”. Lời đề nghị liền được chấp nhận.

Mark liền nghĩ đến cái máy nghe trộm được lắp ở dưới cái bàn ở giữa phòng, cho nên ông liền kéo I.C Ader đến bên cửa sổ và nói nhỏ với anh ta nhất định phải biết tranh thủ thời gian một chút, lập tức phải trở về Bahr, phải giả bộ là không chịu nổi áp lực, tinh thần bị sụp đổ, hay tôi sẽ nói với anh ta, tôi bắt buộc phải trở về Minapolis để điều đình một số vấn đề về lao động.

I.C Ader nhìn Mark, trông ông chẳng khác gì người bị mất hết tinh thần vậy, nhiều tiền như thế, nên ông Mark không thể đùa với tiền đồ của ông ta được, I.C Ader là một lão làng của Mỹ nhưng cũng không phải là một ngôi sao lớn nào đó của nước Anh. Cuối cùng thì Mark đã dùng cái cách là phải đi giải quyết vấn đề lao động để làm cái cớ cho mình.

Mark nói: “Thưa ngài Bassetlaw tối nay tôi nhất định phải quay về Minapolis để giải quyết một số vấn đề về lao động. Vấn đề của I.C Ader còn rất nhiều điều cần phải suy nghĩ. Tôi nghĩ ngày mai tôi sẽ cho ngài câu trả lời”.

Bassetlaw nhấc điện thoại lên. Có lẽ là muốn gọi điện thoại cho Rosenbusch thì phải? Thật là nguy hiểm! Chắc là gọi cho thư ký của ông ta. Ông Bassetlaw nói: “ Ba cái máy bay phản lực loại nhỏ của chúng ta có ở đấy không? Hãy cử một chiếc đến đưa ngài Mark và I.C Ader về Minapolis”. Ba cái máy bay phản lực! Nó ở ngay sau ông Mark đấy, I.C Ader tự nhiên thở càng ngày càng gấp. Lần này ông Mark lại trở nên lúng túng đến nỗi chân tay không còn làm chủ được, đã phải mặt dày để mà nói dối ấy vậy mà lại bị tóm gọn, thật hết cách, chỉ để lại cho người ta đúng một con đường sống.

Ông Mark nói: “Thưa ngài Bassetlaw tôi nghĩ ngài đừng gọi điện làm phiền bên Bahr làm gì, vụ làm ăn này chúng tôi không làm nữa”.

I.C Ader tỏ ra rất tức giận. Nhưng đến ngày hôm sau, họ đã đến Bahr và ký hợp đồng với Rosenbusch điều kiện còn tốt hơn bên ông Bassetlaw nhiều.

Sau này Ader trong vòng 10 năm đã cống hiến cho Rosenbusch đoạt một lần siêu cúp. Khi Rosenbusch bán quyền lợi cho đội Los Angelesbulls, ông chỉ đưa mỗi một cầu thủ cùng ông đi đến bang California. Người cầu thủ đó chính là I.C Ader.

Trong cuộc đàm phán lần này, Mark đã nắm được hai bí quyết rất quan trọng thứ nhất là lúc nào cũng phải chuẩn bị nói “không” thứ hai là trong lúc đàm phán, công cụ hiệu quả nhất đó là nắm bắt được tin tức tình báo. Cho nên Bassetlaw hy vọng I.C Ader chỉ rời văn phòng kí hợp đồng với một lí do duy nhất đó là, anh ta biết cho chính xác điều kiện mà bên Rosenbusch đưa ra phải tốt hơn ông. Một thương nhân thông minh chỉ dựa vào trực giác là biết ngay tuyệt đối không được ký hợp đồng trong hoàn cảnh đó.

Có lẽ ngày mai bạn sẽ cảm thấy ngạc nhiên và nhận ra rằng: Chỉ cần bạn nắm được cái mẹo nói “không” điều kiện đàm phán của bạn sẽ như nước lên thì thuyền cũng lên một cách tự nhiên.

Năm 1986, ở Mỹ có 100 ngân hàng làm ăn thua lỗ, bạn hãy nghĩ xem có bao nhiêu ngân hàng vì không có sự quyết định sáng suốt khi vay tiền nên đã dẫn đến bị phá sản? Nếu là bên mua bạn nên cảnh giác:

Bên bán sẽ có thể luôn tính toán với bạn, sẽ luôn nghĩ ra cách để ngã giá. Thời gian chính là một nhân tố bất lợi cho bên bán, thời gian này càng được kéo dài thì tiền ở trong tay càng lâu nếu bạn nắm bắt được thời gian của điều kiện giao dịch thì càng có lợi cho bạn, vì bạn có thể nắm bắt được điều kiện giao dịch, đây chính là lí do tại sao bên bán lại luôn ám thị cho bạn phải quyết toán, bây giờ chính là lúc mua, nếu bạn không thèm đả động gì đến họ lập tức sẽ phải nghĩ cách để nhượng bộ, nhưng họ sẽ làm như thế nào đây? Nếu bên bán sẽ đưa ra một số câu nói đại loại như là: “Một ai đó là khách cũ của tôi, anh ta sẽ muốn điều này” để mà lôi kéo bạn thúc giục bạn nói sự quyết tâm của bạn, lúc này bạn chớ bị mắc lừa, hãy nhanh chóng đưa ra sách lược của mình.

Học được cách nói “không” quyền chủ động sẽ vào tay bạn.

GIÂY PHÚT QUYẾT ĐỊNH GIỌNG NÓI SẮC MẶT KHÔNG HỀ THAY ĐỔI

Năm 1910, là năm nền kinh tế suy thoái, Douglass người sáng lập ra công ty xe ôtô thông dụng gặp khó khăn, không có cách gì giải quyết, vì vậy công ty nợ nần chồng chất, để qua cơn hoạn nạn, cần phải vay tiền ngân hàng nếu không ông ta bị buộc phải từ chức.

Năm 1911, ông Douglass hợp tác cùng một kỹ sư người Thuỵ Sĩ, ông Louis Leveland họ bắt tay vào cùng sản xuất một loại xe ôtô với giá cả phải chăng, bắt đầu đồng cam cộng khổ để tạo ra sức cạnh tranh. Loại xe này bán rất chạy. Vì thế Douglass nhận được sự cổ vũ rất lớn của mọi người, do đó muốn lấy lại công ty xe ôtô thông dụng, anh ta đưa ra tỷ lệ 5:1 làm tỷ giá trao đổi cổ phiếu với Louis Leveland nhưng các ngân hàng vẫn kiên quyết đòi thêm 9 triệu USD tiền mặt.

Bản thân Douglass đương nhiên không thể có số tiền mặt này, anh ta định tìm một đối tượng có thể lợi dụng được, hiển nhiên đối tượng bị lợi dụng này bắt buộc phải có thực lực kinh tế rất mạnh, một người bạn của anh ta – John đã giúp đỡ, bởi vì khi đó John đang điều hành công ty mà thực lực kinh tế vào loại nhất nhì nước Mỹ lúc đó, khi John đề cập đến Durban, Douglass dường như cảm thấy cũng chỉ có Durban mới có thể cứu nổi ông ta. Thế là ông ta tiết lộ ý định của anh ta với Durban.

Durban vô cùng hứng thú đối với nền công nghiệp xe hơi thông dụng đang có triển vọng, không tỏ ý từ chối gì cả. Douglass liền viết thêm thiệp mời ông ta đến tận mắt chứng kiến khi ông Douglass đàm phán với ngân hàng, câu trả lời của ông rất dứt khoát: “Tôi sẽ đến”.

Trên thực tế Piere và John đã thèm muốn công ty xe ôtô thông dụng từ lâu, chẳng qua không có cách gì chiếm đoạt được. Khi Douglass gặp khó khăn, được sự khuyên nhủ của John Piere ông đã mua 3000 cổ phiếu của công ty xe hơi thông dụng. Họ chờ đợi thời cơ đến.

Cuộc đàm phán cuối cùng ngày hôm đó Douglass cảm thấy vô cùng tự tin... và John cũng đến như đã hẹn. Cuộc đàm phán bắt đầu, cả hai bên đều vì lợi ích của mình mà không ai chịu nhường ai, Douglass sức cùng lực kiệt, chỉ mong... có thể giúp anh ta trong giây phút quyết định này, nhưng ông không một mảy may xúc động, lạnh lùng giữ thế trung lập. Cuối cùng theo quyết định của bản thoả thuận, người có số cổ phiếu tối thiểu cao nhất tạm thời quản lý công

ty xe ôtô thông dụng.

Người có số cổ phiếu tối thiểu cao nhất này chính là Douglass thông qua việc giữ thế trung lập trong cuộc đàm phán này để đạt được điều mà ông ta mong muốn, trở thành Chủ tịch hội đồng quản trị của công ty ôtô thông dụng. Ông ta giữ cương vị này suốt thời gian dài 13 năm.

KHIẾN CHO ĐỐI PHƯƠNG DÙNG CÁCH SUY NGHĨ CỦA BẠN ĐỂ NHÌN NHẬN VẤN ĐỀ

Các bên đàm phán đều dựa vào phương pháp tư duy đặc biệt của bản thân để nhìn nhận vấn đề tranh luận và đứng vững trên quan điểm của bản thân. Bạn phải khiến đối phương dùng cách suy nghĩ của bạn để nhìn nhận vấn đề, hướng vào tư duy của bạn để suy nghĩ vấn đề, như vậy mới có thể đạt được kết quả như bạn mong đợi. Phải thuyết phục đối phương một cách có hiệu quả, phải hướng họ tới một kế hoạch lý tưởng để phù hợp với yêu cầu của họ. Dùng chính những mặt tốt họ đạt được để biện hộ cho chủ trương của bạn, đối tượng mà bạn tranh luận nên cũng chính là những kiến nghị của bạn, không cần suy nghĩ tính toán xem bạn đã đạt được bao nhiêu cái hay cái tốt bởi vì như thế sẽ tước bỏ địa vị của bạn và quan điểm của người khác chỉ có thể khiến họ thu lợi nhiều nhất.

Khi bạn chào hàng xe hơi với một khách hàng, ông ta cho rằng giá quá đắt. Thế là lúc đó một số nhân viên chưa có kinh nghiệm có thể giải thích một cách tha thiết với khách hàng rằng giá chiếc xe này không phải là rất đắt, mua một chiếc xe như thế này không thể tiêu phí quá nhiều tiền của khách hàng, thậm chí còn giải thích cho khách hàng, hiện nay tiền tệ lạm phát, thứ gì mà không đắt đỏ cơ chứ? Cách giải thích này không nắm bắt được thực chất của vấn đề, không hề có sức thuyết phục, thậm chí dẫn đến sự khó chịu của khách hàng. Vậy thì nên xử lý tình huống này như thế nào đây? Bạn có thể nhìn nhận đánh giá vấn đề giá tiền từ nhiều góc độ khác nhau. Thế là bạn có thể nói là, đắt một chút, nhưng chất lượng của nó quả thật rất tốt, chẳng phải mọi người đều hy vọng mua được hàng hoá đáng tin cậy hay sao.

Hàng hoá rẻ mua về không dùng cũng chẳng phải là vô tích sự, hay sao? Như thế biến sự phản đối của đối phương thành căn cứ của sự đồng ý, đối phương cũng biết nghĩ, nói như vậy mới thật là có lý, hoặc giả cũng có sự đồng cảm.

Nếu cứ đà này, hệ thống giá cả của đối phương, sự kỳ vọng và áp lực của đối phương đều bị rập khuôn theo khuôn mẫu của bạn, cách anh ta nhìn nhận vấn đề cũng sẽ theo đó mà thay đổi. Lúc đó bạn liền nắm quyền chủ động, khống chế cục diện bàn bạc, sẽ có thể đạt được kết quả giao dịch như mong muốn.

SỰ IM LẶNG KHÔNG THỂ KHIẾN NGƯỜI TA HỐI HẬN

Trong giao dịch thương mại hoặc giao tiếp cá nhân, sự im lặng không nói cũng có thể coi là một trong những sự lựa chọn tốt nhất.

Một chủ xưởng in biết tin một công ty dự định mua một cái máy in cũ của anh ta, anh ta quyết định bán với giá 2.500.000 USD và đã nghĩ xong đâu ra đấy lý do hợp lý.

Khi anh ta ngồi xuống bàn đàm phán, nơi sâu thẳm trong tâm trí văng vẳng tiếng đang nói: “Trấn tĩnh” rốt cục, bên mua kìm nén không được, bắt đầu đánh giá về việc tiến hành nhập khẩu máy móc một cách thao thao bất tuyệt.

Bên bán vẫn không có một lời nào. Lúc này bên mua nói: “Chúng tôi có thể trả ngài 3.500.000 USD nhưng mọi cái cũng không thể trả hơn”. Không đầy một tiếng đồng hồ, việc bán đã thành.

Trong giao tiếp hàng ngày, sự im lặng luôn mang lại những lợi thế. Trong một số trường hợp không nói có thể tránh được việc "lỡ mồm" rất nhiều người chúng ta khi thiếu lòng tin hoặc tích cực thể hiện ra ngoài đến mức lễ phép có khả năng sẽ nói ra những lời không thích hợp một cách không cần nghĩ ngợi đem lại nhiều phiền hà cho bản thân.

Việc duy trì sự im lặng một cách đúng lúc không chỉ thể hiện là người có học, mà còn là mặt tốt thực tế. Người ta thường nói rằng: "Sự im lặng không thể khiến người ta hối hận" kinh nghiệm của một cô gái đã chứng minh điều này, cô ấy nói với chúng tôi: " Khi đứa con đầu lòng của chúng tôi chào đời, chồng tôi vì bận công tác phải xa tôi và đứa con. Như vậy, sau vài tuần tôi cảm thấy sức cùng lực kiệt và muốn nổi cơn lôi đình".

Một hôm, tôi viết một bức thư với lời lẽ tức giận tuy nhiên không biết vì sao tôi lại không gửi cho anh ấy. Ngay hôm sau chồng tôi muốn thay tã cho con và nói: "Anh nghĩ bây giờ anh nên học để biết những việc làm như thế này".

Tuy tôi không biết vì sao anh ấy lại có thể thay đổi tính nết, và cách suy nghĩ, nhưng tôi vẫn vô cùng vui vẻ gấp bức thư lại, đồng thời mừng thầm cho anh ấy và ngầm cho anh ấy thời gian, một trận cãi vã đã được tránh xảy ra như vậy đấy.

Từ đó về sau anh ấy luôn đối xử rất tốt với tôi. Chúng tôi luôn không biết cách chờ đợi, mà sự chờ đợi luôn là một kiểu sách lược thích hợp dùng cho mọi tình huống, có những lúc giây phút im lặng có thể có hiệu quả đặc biệt.

Sau lễ Noel là thời gian bán đổ bán tháo hàng hoá, Marian đi trả hàng. Trước quầy hàng, chật cứng khách hàng yêu cầu trả lại tiền, nhân viên bán hàng đang bận tíu tít nói với cô rằng: Quần áo đã bán ra thì miễn trả lại, miễn đổi, sau đó lại đi phục vụ các khách hàng khác. Marian mang quần áo đến trước quầy đợi, không nói một tiếng nào.

Mười phút sau, nhân viên bán hàng lại quay lại, Marian với khuôn mặt tươi tỉnh, cứ đợi chờ như vậy, nhân viên bán hàng cũng chỉ chú ý tới việc bận rộn trước quầy hàng, Marian vẫn cứ im lặng không nói. Lại thêm mấy phút nữa trôi qua, lúc này nhân viên bán hàng không nói gì, cầm lấy quần áo đi thẳng, khoảng 3 phút sau, cô ấy quay lại, hơn nữa lại còn mang theo cả tiền trả lại.

Sự kiên nhẫn và sự ôn tồn nhã nhặn của Marian đã nhận được sự đền đáp. Nếu cô ấy to tiếng, có lẽ chẳng đạt được cái gì.

Tất nhiên có những lúc mở lời cũng rất quan trọng. Ví dụ những lúc ấm ức bất bình hay an ủi bạn bè sẽ xoá bỏ sự hiểu lầm. Vào những lúc như vậy, chúng ta buộc phải nói, nhưng cái quan trọng là tìm được những lời nói phù hợp. Lúc này, giây phút trầm tư khiến cho những lời bạn nói ra càng chính xác, càng có hiệu quả.

Các học giả nghiên cứu về nhịp điệu lời nói nhận thấy rằng, trong giao tiếp với nhau nói chuyện một cách trầm bổng đến là quan trọng. Giáo sư tác giả "Nghệ thuật ứng xử", nhà tâm lý học giải thích rằng: "Sự im lặng có thể điều tiết việc nói và nghe. Tác dụng của sự im lặng trong lúc nói chính tương đương với tác dụng của con số không trong toán học. Dẫu rằng là "0" nhưng rất quan trọng, không có sự im lặng, tất cả sự trao đổi sẽ không có cách gì tiến hành được".

Sự trao đổi chính xác do hai mặt cấu thành: Cả việc bị người khác chú ý lẫn việc chú ý đến người khác, sự im lặng chăm chú lắng nghe có thể có ma lực mạnh mẽ, khiến cho người nói càng tăng thêm sự dịu dàng ôn hoà, hít thở nhịp nhàng, ngay cả cơ mặt và lông mày cũng đều thư giãn ra.

Ngược lại, người nói cũng thể hiện đến mức ôn tồn hơn đối với thính giả. Mỗi khi bạn cáu

giận, lo lắng hoặc nổi trận lôi đình, bạn hãy uống một cốc nước hoặc nắm chặt lấy hai tay, sau đó nở nụ cười tươi tắn trên gương mặt của bạn. Phương pháp đơn giản này có lẽ có thể giúp bạn kiềm chế chặt tình cảm.

Trước đây các nhà tâm lý học thường cho rằng chúng ta nên để mọi việc thoát ra ngoài, nên nói với người khác, nhưng mọi người dần dần phát hiện ra khi giao tiếp với người khác cũng cần phải nhẫn nại và im lặng.

Chúng ta cần phải nhận thức được rằng sự im lặng và sự lựa chọn từ ngữ một cách tinh tế có cùng sức biểu đạt như nhau. Sự im lặng có thể sinh ra hiệu quả càng hoàn thiện hơn, mãnh liệt hơn.

CHƯƠNG 7

YÊU CẦU NGƯỜI KHÁC NHƯ THẾ NÀO ĐỂ ĐƯỢC VIỆC NHẤT?

DÙNG NHỮNG LỜI NÓI GIÀU TÌNH CẢM ĐỂ LÀM MỀM LÒNG NGƯỜI KHÁC

Trong một ngày trước khi Thủ tướng Chu Dung Cơ đến thị sát tại Đài truyền hình Trung ương, một nhà lãnh đạo của đài đã nói với Kính Nhất Đan: “Ngày mai, khi thủ tướng đến thị sát đài, bạn nên nghĩ cách để đạt được lời tựa của thủ tướng”. Kính Nhất Đan nghe xong, vừa cảm thấy sung sướng lại vừa cảm thấy một khó khăn. Cô đã phải vắt óc suy nghĩ rất nhiều: “Làm thế nào để đưa ra lời thỉnh cầu này cho tốt đây?”. Ngay hôm sau, thủ tướng cùng đi với đồng chí Bộ trưởng Bộ Tuyên truyền Trung ương Đinh Quan Căn đến đài. Khi Thủ tướng vừa bước vào phòng của đạo diễn phát thanh tiết mục “phóng sự trọng điểm”. Tất cả mọi người ở trong phòng đều đứng dậy vỗ tay, không khí bỗng chốc trở nên rất nồng nhiệt. Sau khi Thủ tướng thăm hỏi mọi người xong, ông ngồi vào vị trí mà người tổ chức hay ngồi, mọi người chen nhau vây quanh ông, ai cũng muốn nói chuyện cùng ông. Một biên đạo nói “bên cạnh người có sự hấp dẫn thì luôn có một không khí nhộn nhịp. Trước đây tôi đã nghe thấy người khác nói như vậy”. Thủ tướng không nói gì. Không khí trong phòng phát thanh bỗng trở nên thật sôi nổi và hoà hợp. Kính Nhất Đan cảm thấy đây chính là cơ hội rất tốt, tuy là ngắn ngủi nhưng lại là cơ hội hiếm có. Cô bèn tiến đến trước Thủ tướng và nói: “Thưa thủ tướng, hai mươi mấy người có mặt tại phòng phát thanh cùng tiếp chuyện thủ tướng hôm nay chỉ có 1/10 người là của tổ tiết mục “phóng sự trọng điểm””. Thủ tướng nghe xong liền nói: “Ồ nhiều người vậy sao”. Kính Nhất Đan lại tiếp tục nói: “Đúng ạ, họ đa phần đều đi phỏng vấn ở các tỉnh ngoài vô cùng vất vả, họ rất muốn được đến đây, muốn được cùng Thủ tướng có một buổi trao đổi trực tiếp. Nhưng họ lấy công việc làm trọng do vậy không thể đến đây, Thủ tướng có thể tặng cho họ vài câu được không?”.

Kính Nhất Đan nói vô cùng thành khẩn và cũng rất thuyết phục, sau đó cô lấy bút và giấy cung kính đưa cho Thủ tướng. Thủ tướng nhìn Kính Nhất Đan một cái rồi cười và đón lấy giấy, bút viết 16 chữ: “Người giám sát của nhân dân, người phát ngôn của nhân dân, là tấm gương sáng của chính phủ, là người lính tinh nhạy của cải cách” khi Thủ tướng viết xong, cả hội trường cùng vỗ tay, không khí càng trở nên vui vẻ hơn…

Đạt được món quà tinh thần đầy quý giá đó, mọi người đều cảm thấy rất vui vẻ và hạnh phúc, vì điều này đã chứng minh một điều là Thủ tướng rất tôn trọng đối với tiết mục “phóng sự trọng điểm” của đài. Ngoài ra trong lời nói của Kính Nhất Đan lại rất thành khẩn vì vậy ta cũng có thể học tập được chút ít qua đó. Thứ nhất, lời thỉnh cầu này không phải là của riêng cô, cho nên cô đã mạnh dạn đưa ra cho dù lời thỉnh cầu này có bị từ chối thì tự bản thân cô cũng không cảm thấy ngượng ngùng. Thứ hai, cô biết Thủ tướng rất thích những phóng viên ở tiết mục “phóng sự trọng điểm”. Thế là cô bèn mô tả lại cho thủ tướng tình hình đó: Các phóng viên phải bôn ba khắp nơi để săn tin thậm chí có cả những cuộc phỏng vấn rất nguy hiểm. Trong tâm của họ còn có một nguyện vọng là rất muốn cùng nói chuyện với Thủ tướng, nhưng vì tương lai của “phóng sự trọng điểm” nên họ không thể rời bỏ trách nhiệm của mình được. Điều này chứng minh nếu ta dùng từ ngữ nhẹ nhàng, uyển chuyển thì rất dễ thu phục được lòng người, làm cho Thủ tướng không thể từ chối được. Thứ ba, lời thỉnh cầu của Kính Nhất Đan lại là những lời nói thuyết phục, thành khẩn nên cuối cùng cô được đền bù một cách xứng đáng.

TỪNG BƯỚC THUYẾT PHỤC NGƯỜI KHÁC

Baputri lập ra một nhà hát kịch, nhưng lại chẳng có một nhà phê bình kịch nào dòm ngó cả, anh biết rõ là nếu không có ai tuyên truyền cho thì chắc chắn không có khán giả, vậy là anh đã mạnh dạn đến toà soạn “Thời báo New York” để kêu gọi sự quan tâm. Anh đăng ký để gặp nhà phê bình nổi tiếng Atkinson nhưng ông lại đi thăm Luân Đôn. Anh không có ý định bỏ cuộc: “Tôi sẽ chờ cho ngài Atkinson trở về”.

Trợ thủ của nhà phê bình đành phải hỏi nguyên nhân tại sao lại vậy. Thấy vậy Baputri thực hiện chiến thuật du thuyết, anh nói là diễn viên của anh xuất sắc như thế nào, khán giả ủng hộ như thế nào, cuối cùng anh cũng bày tỏ thái độ của mình: “Khán giả của tôi đa phần là những di dân chưa bao giờ được xem những vở kịch theo đúng nghĩa của nó, nếu quý báo không viết lời giới thiệu, vậy là tôi đã không có kinh phí để tiếp tục diễn rồi”. Trợ thủ của nhà phê bình nhìn thấy thái độ kiên quyết như vậy của anh rất cảm động và nhận lời mời đi xem kịch, ai ngờ, buổi biểu diễn vừa mới đoạn nghỉ giữa buổi thì trời mưa to như trút nước. Thấy người trợ thủ đang trú mưa muốn đi, lập tức anh lại nói với người trợ thủ: “Tôi biết các nhà phê bình kịch của các anh không thể đánh giá vở kịch khi mới chỉ xem có một nửa. Nhưng, tôi khẩn cầu anh dù kết quả có như thế nào cũng nên ở lại”. Anh lại tiếp tục cuộc du thuyết của mình, “thành thật” cũng có mà “ma mãnh” cũng có, lời ra lời vào, cuối cùng đã làm người trợ thủ cảm động. Chỉ vài ngày sau đã có lời bình cho vở kịch ở trên báo và từ đó nhà hát kịch của anh đã trở nên náo nhiệt hơn. Một chủ nhà hát kịch nhỏ bé có thể làm động lòng cả một toà soạn “Thời báo New York” danh tiếng như vậy đó không phải là kết quả của sự kiên nhẫn và khéo léo trong nói năng hay sao? Sức mạnh của lời nói đó chính là sự kiên nhẫn thuyết phục người khác. Đương nhiên, thuyết phục cũng phải có chừng mực, dần dần tiến sát đến mục tiêu như rút từng sợi tằm vậy nếu không thì chẳng có kết quả gì.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NGƯỜI KHÁC CÓ THỂ GIÚP ĐỠ MÌNH

Khi thúc giục người khác nên chú ý chừng mực của lời nói, nên dùng nhiều những ngữ khí khẩn cầu, nhất định không thể dùng những câu trách hỏi hay mệnh lệnh như: “Thế nào mà vẫn chưa giải quyết vậy?” “Không phải hôm nay cho tôi câu trả lời sao? Đúng là không biết giữ lời” “Tóm lại là lúc nào các anh mới giải quyết đây?” “Trước cuối tháng là phải giải quyết đấy” nếu chuyển thành một giọng điệu dò hỏi thì có lẽ hiệu quả sẽ tốt hơn nhiều hơn.

Không thể hấp tấp, cần phải đòi hỏi một cách kiên nhẫn và không có áp lực, cần phải nói rõ lý do và yêu cầu của mình, đừng có hy vọng là sẽ nhanh chóng đạt được câu trả lời và sự giải quyết, cần phải có sự chuẩn bị về tâm lý lâu dài. Cho dù phải chịu đựng một sự lạnh lùng, làm người giải quyết phát cáu, bạn cũng cần phải nhẫn nhịn, chỉ cần vấn đề được giải quyết thì chịu một chút uất ức cũng xứng đáng.

Khoảng cách thời gian khi thúc giục cần ngắn, số lần nhiều lên, cần phải tạo ra một cảm giác gấp gáp cho người giải quyết. Hỏi từng bước một rất dễ gây nên sự chán nản của đối phương điều này không cần thiết, chỉ cần bạn có tình có lý, không có vấn đề gì, kiên trì thì sẽ đi tới thành công.

KHI CẦN NHỜ NGƯỜI KHÁC PHẢI CHÚ Ý VỀ MẶT NGÔN NGỮ

Nhờ người khác giúp mình làm một việc gì đó nếu lời nói của bạn có sức thuyết phục thì bạn sẽ đạt được mục đích một cách thuận lợi.

Nhờ người khác làm việc giúp mình thì ngôn ngữ giao tiếp mà ta sử dụng cần phải phù hợp với tính cách của đối phương, lại vừa phải chú ý đến thời cơ và hoàn cảnh. Nhìn bề ngoài, những người giỏi việc giao tiếp ở văn phòng thì cũng là người trong nội tâm lại là con người rất nhút nhát. Khi yêu cầu người khác nói chuyện, không thể một mạch nói đến chuyện của mình, sau khi nói rõ lời thỉnh cầu của mình tốt nhất hãy nghe một cách chân thành ý kiến của

người khác. Người giỏi trong việc yêu cầu người khác thường rất chú ý đến cách dùng ngôn ngữ, không cần dùng một số từ ngữ không khéo léo khi mà không thấy phù hợp làm tổn thương đến tình cảm của người khác. Người ta thường nói "quân tử nhất ngôn" một lời nói ba xe bốn ngựa cũng chẳng đuổi kịp. Cho nên, khi sử dụng ngôn ngữ trong quá trình nhờ người khác làm việc cho mình bạn nên chú ý những điểm sau:

* Không nên nói những lời không trúng đích

Khi nhờ vả người khác cần làm cho đối phương có sự thiện cảm với mình do vậy, lời nói của bạn nhất định phải khéo léo, đặc biệt là đối với những người lòng dạ ngay thẳng thì lời nói của bạn lại càng phải cẩn trọng hơn, đừng nói những câu để làm người ta ghét, hoặc là khiến cho người khác không vui như vậy nó sẽ đi ngược lại những gì bạn mong muốn.

* Không nên nói những lời nói tang tóc

Đi nhờ vả người khác thì chắc chắn đã rơi vào hoàn cảnh vô cùng thấp kém rồi, khi xuất hiện khó khăn và nguy nan như hôn nhân không được thuận công việc, không thuận lợi con cái, không có việc làm, thì luôn luôn trong lòng cảm thấy vô cùng mệt mỏi, tinh thần sẽ xuống dốc, sẽ luôn có một số câu nói một cách bi thương và vô ý hay hữu ý trong buổi nói chuyện với người xung quanh, như vậy là không khéo léo vì anh ta dễ đem lại cho người khác bầu không khí đầy áp lực, làm cho đối phương không được vui.

* Đừng nói những lời trách móc bản thân

Có một số người cá biệt rất thích dùng những từ trách móc bản thân để đề cao người khác, kì thực đó không phải là sự khiêm tốn của bạn, có lúc đối phương nhìn ra nhưng có lúc thì hoàn toàn ngược lại. Khiêm tốn cần dùng cho những nơi những lúc không thể tự trách móc mình, hay là cái tốt trọng "sự thực cầu thị"

* Không nên lo lắng, nghi ngờ câu nói của người khác.

Nhờ người khác làm việc của mình thì sự mong muốn của họ luôn luôn tương đối bức thiết, do vậy rất dễ nói ra những khả năng, quyền lợi và những lời nói chỉ tư cách của đối phương để thể hiện sự lo lắng và tình cảm của mình. Như vậy cái bộc lộ ra chính là gánh nặng ý thức, do vậy mà sẽ phát sinh ra một số hiệu ứng ức chế, nên cố gắng thoát ra khỏi hoàn cảnh này.

* Đừng nói những lời lấp lửng.

Đã nhờ người khác làm việc giúp mình, thì hãy dùng những từ ngữ rõ ràng để cùng cộng hưởng với đối phương, nói lấp lửng sẽ làm cho người khác chẳng có tinh thần nào, sẽ chỉ làm cho đối phương mất hứng, đây là điều tối kỵ khi nhờ người khác giúp mình.

* Khi nhờ người khác cần chú ý ngữ khí và cách sắp xếp từ ngữ

Khi nhờ người khác, cho dù là người rất thân thiết, cách đặt câu và ngữ khí cũng cần phải vừa phải không nên dùng những câu nói mang tính ra lệnh như: "Anh phải giúp tôi làm", "Nhất định phải hoàn thành", nói như vậy có lúc sẽ làm người khác khó có thể chấp nhận được. Mà nên nói "Xin giúp tôi một tay nhé".

Nếu là vấn đề hiện tại khó có thể trả lời được thì nên nói "Hai ngày nữa tôi có thể nhận tin tốt không" hay "Đến lúc đó tôi sẽ đi tìm anh, xin anh hãy bớt chút thời gian", nhờ người khác giúp mình nên để lại cho người ta thời gian suy nghĩ và thương lượng, để cho người khác cũng có thể tiến mà cũng có thể lùi.

Nhờ người khác giúp mình, thái độ cần thành khẩn, cố gắng hãy nói rõ mục đích vai trò làm việc này của mình đối với người khác, hãy nói cho người ta nguyên nhân và cách làm của sự việc, không cần phải ấp a ấp úng, đừng cho người ta thấy là bạn không tin anh ta.

Nhờ người khác làm việc hộ đó là một việc rất khó khăn, nhưng nếu bạn nắm được kỹ thuật của nó thì việc khó cũng sẽ biến thành việc đơn giản.

* Dùng cách nói phỏng đoán để nói thật

Người thật việc thật, có lẽ là một chuẩn mực của con người, nhưng một con người tính nóng nảy có gì nói đấy chưa chắc đã được mọi người chấp nhận, đặc biệt là có lúc đến ngay cả bản thân cũng không thể hiểu được những cái cần nói không biết có phải là lời nói thật không, vậy thì nên phải làm gì đây?

Trương Mưu nhờ người bạn tốt của mình là Vương Cục Trường giúp mình một việc bỗng nhiên nghe nói anh ta đã “bị bắt”, Trương Mưu không biết đây có phải là thật không bèn đến nhà Trường để dò hỏi xem sao. Kỳ thực cũng chỉ có vợ Trường ở nhà, mặt đầy nét buồn rầu. Trương Mưu nói: “Anh Trường sao lại không có nhà vậy?”. Quả nhiên vợ của Trường thở dài rồi nói: “Ôi bệnh tim lại tái phát, hôm qua đưa đi bệnh viện rồi...”.

Thì ra là vậy! Nếu Trương Mưu hỏi thật có phải Cục Trường bị bắt rồi hay không thì không biết kết cục sẽ ra sao? Trương Mưu đã nghĩ như vậy. Nếu Vương Cục Trường bị bắt thật thì vợ anh ta tự nhiên sẽ nói rõ ngọn ngành. Hư hư thực thực biến đổi nhanh nhạy, không một chút gì gọi là đường đột.

* Mượn những lời nói đùa nhẹ nhàng, hài hước để nói những lời nói thật

Những chủ đề hài hước nhẹ nhàng thì luôn dẫn người ta đến một sự vui vẻ về mặt tình cảm, một chủ đề mang tính trang nghiêm sẽ làm cho người ta có cảm giác căng thẳng. Nếu được thì tốt nhất hãy biến những chủ đề mang tính nghiêm túc đó thành một chủ đề mang tính hài hước, hóm hỉnh, như vậy đối phương sẽ dễ tiếp nhận hơn.

Một thanh niên làm thuê cho một doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, trong một thời gian ngắn anh ta đã đưa ra được hai kiến nghị đầy hợp lý làm cho giá thành của sản phẩm lần lượt giảm xuống từ 30% xuống còn 20%. Ông chủ Tây của anh thấy vậy vô cùng mừng và nói với anh ta: “Anh hãy chăm chỉ nữa nhé, tôi sẽ không quên anh đâu”.

Người thanh niên này đương nhiên biết đấy là một câu nói có ý nghĩa rất trọng đại nhưng có thể là không có đồng nào, ông ta nên thực tế hơn một chút, chàng thanh niên cười vui vẻ và nói: “Tôi nghĩ là ông hãy đặt những câu nói này vào trong phong bì tiền lương của tôi”. Ông chủ Tây liền cười rất vui vẻ và nói: “Nhất định rồi, nhất định rồi”. Chẳng bao lâu sau anh thanh niên nọ liền nhận được tiền thưởng và một phong bao tiền lương đầy.

Đối diện với sự khuyến khích của ông chủ, người thanh niên đó nếu không hóm hỉnh thông minh như vậy mà lại cứ ngồi đưa ra mức lương yêu cầu một cách quá nghiêm túc, đưa ra hàng ngàn lí do thì e kết quả sẽ không khả quan lắm.

* Vòng vo để đối phương nói chuyện

Có lúc, có những lời nói khi nói ra thì thấy rất bối rối, lúc này, hãy làm cho đối phương nói trước đây mới là một thượng sách.

Vương Mưu định giúp người bạn tốt của mình là Triệu Mưu số tiền lớn để chuẩn bị làm ăn. Đưa tiền cho Triệu Mưu vay hôm trước thì hôm sau Triệu Mưu bị cảm và mất. Vương Mưu lập tức rơi vào thế tiến thoái lưỡng nan: Nếu đòi tiền thì khác nào đã chạm vào nỗi đau của vợ

người đã mất, nếu không nói đến chuyện này thì vận mệnh của mình cũng khó bảo toàn.

Sau khi giúp vợ Triệu Mưu lo xong việc tang lễ, Vương Mưu mới nói với vợ Triệu Mưu như sau: "Thật không ngờ Triệu Mưu lại ra đi sớm như vậy, hợp tác làm ăn của chúng tôi cũng mới bắt đầu ấy vậy mà... thôi thế này chị ạ, số nợ đó của anh Mưu chị cũng biết đấy, chị hãy lấy số tiền đó tiếp tục làm ăn đi, nếu cần em cũng sẽ làm người sai bảo cho chị, cho dù là có phải chịu cực khổ em cũng phải cam lòng". Xem ra thì anh ta không có một tý gì là để đòi số tiền, nhưng nó vẫn mang một cái gì đó rất nghĩa khí và rất có tình người, kỳ thực cũng không có khả năng và cũng chẳng có tâm trí nào để làm tiếp. Trong lời nói của anh lại thêm một vài sự nhắc nhở khéo: "Em cũng chỉ dám làm chân chạy mà thôi, chứ em cũng không phải là người giỏi làm ăn, khó khăn thì nhiều một mình em cũng không thể nào giải quyết hết được".

Kết quả thế nào? Vợ Triệu Mưu lại an ủi anh rằng: "Việc làm ăn lần này đã để chú thiệt, tôi cũng chẳng còn cách nào để làm tiếp nữa rồi, hay chú cứ cầm tiền về để tìm dịp khác vậy nhé".

* Nói bóng nói gió để đạt được mục đích

Trong cuộc sống nếu cầu xin hay giúp người khác làm việc thì luôn bị rơi vào tình trạng bị người khác ghét, nhưng chỉ cần bạn học được cách thể hiện đầy khôn khéo, uyển chuyển thì cách nói bóng nói gió luôn có thể có những hiệu quả ngoài sức tưởng tượng. Ở Hàn Quốc trùng tu lại một bức tượng thành mới quy định là trong 15 ngày phải hoàn thành. Đại thần Duan Qiao chịu trách nhiệm phụ trách giám sát việc này, có một huyện đã chậm mất hai ngày, đại thần Duan Qiao bèn sai bắt quan phụ trách việc này lên và bỏ tù viên quan này. Con trai của viên quan này liền tìm cách để giải thoát cho cha mình, anh liền tìm đến liên quan quản lý vùng biên cương là Zigao xin giúp giải cứu cho cha mình. Zigao đồng ý nhận lời giúp đỡ anh.

Một ngày sau khi gặp Duan Qiao, Zigao không trực tiếp đề cập đến chuyện giải người mà cùng Duan Qiao leo lên bức tường thành cố ý nhìn trước ngó sau rồi nói: "Bức tường này sửa thật đẹp, xem ra đây là một công lao không thể xem thường, công lao lớn như vậy, chưa từng phạt một ai quả là điều rất đáng khâm phục. Nhưng thần nghe nói đại nhân đã gọi một viên quan quản lý của công trình của huyện này đến thẩm tra, tôi thấy không cần phải như vậy, việc gì mà chỉ vì một việc cỏn con mà ảnh hưởng đến công lao to lớn của ngài".

Duan Qiao thấy Zigao đánh giá công việc của mình như vậy trong lòng cảm thấy vô cùng phấn khởi, sau đó lại nghe thấy những lời kiến giải thấu tình đạt lý của Zigao vậy là quyết định thả viên quan kia.

Vị quan nọ được thả nguyên nhân chủ yếu là do sự cầu xin của Zigao. Zigao đã khen viên quan kia hết lời, rồi sau đó mới bàn đến chuyện của mình khiến cho viên quan kia không thể vỗ bàn khen hay. Kỳ thực thì con người thường tồn tại tâm lý thuận thì chấp nhận nếu khác thì bác bỏ, có thể dễ chấp nhận những ý kiến nếu hợp với mình. Do vậy, quy luật phát triển của sự việc thuận, nói có nghệ thuật thì càng dễ đi đến thành công.

* Dùng giọng điệu mang tính bàn bạc

Lấy giọng điệu mang tính bàn bạc để nói ra việc cần làm mà không mất đi một sự khôn khéo nào, ví dụ: "Có thể làm nhanh việc này một chút được không?"

Giả vờ là mình chưa nắm vững được, hãy nói hết những yêu cầu và kiến nghị của mình ra, hãy để đối phương biết được sự nhượng bộ của mình với họ. Ví dụ: "Bạn có thể là không muốn đi nhưng tôi vẫn muốn làm phiền bạn một chút" khi muốn đưa ra ý kiến gì với người khác nếu sự thể hiện trong lời nói người ta không có điều kiện hay ý nguyện có liên quan thì không thể làm khó cho họ được, mình cũng phải tự tỏ ra là có chừng mực.

*** Năn nỉ không bằng cầu xin khéo léo, khuyên bảo không bằng dẫn dắt**

Tổng biên tập "Thời báo New York" Mỹ thiếu một trợ lý đắc lực bên mình, trước mắt, ông đã ngắm được John, một người trẻ tuổi, ông muốn anh giúp mình thành danh, giúp cho ông trở thành một chủ xuất bản - báo chí thành công nổi tiếng. Nhưng hiện giờ John đang làm quan chức ngoại giao của Tây Ban Nha và đang dự định trở về quê hương để làm luật sư.

Ông tổng biên tập liền mời anh đến ăn cơm tại câu lạc bộ Liên Minh. Sau khi ăn cơm xong, ông đề nghị John đến tòa soạn báo tham quan một chút. Rồi từ rất nhiều điện tín, ông đã tìm được một tin tức quan trọng. Lúc đó biên tập tin nước ngoài không có mặt, thế là ông nói với John: "Mời anh ngồi xuống, hãy viết một đoạn xã luận có liên quan đến tin tức này cho ngày mai nhé". Vậy là John không có cách nào để từ chối đành phải cầm bút viết. Bài xã luận viết ra rất tốt, sau khi xem xong ông rất tán thưởng, vậy là ông đã mời anh lại giúp ông 3 tuần để anh có thể dần dần đảm nhận được chức vụ của mình. Như vậy, trong sự vô tình của mình John đã từ bỏ kế hoạch về quê làm luật sư của mình mà ở lại New York làm phóng viên.

Do vậy, có thể có hàng nghìn cách để xin người khác làm việc: Năn nỉ không bằng cầu xin khéo léo, khuyên bảo không bằng dẫn dắt.

Khi vận dụng sách lược này, đầu tiên nên làm cho người khác có chút hứng thú.

Khi bạn muốn dẫn dắt người khác làm một việc dễ dàng thì trước tiên cho người ta một chút thắng lợi đã. Khi bạn dẫn dắt một người đi làm một việc mang tính trọng đại, tốt nhất là hãy cho người ấy sự kích thích mạnh mẽ, làm cho anh ta biết được yêu cầu sự thành công của công việc. Trong tình hình đó, lòng tự trọng của anh ta đã bị chạm tới, anh ta đã bị một ý thức khát vọng thành công kích động, vì vậy mà anh ta sẽ thử một chút kinh nghiệm, đó là một dấu hiệu vui mừng.

Hầu hết các lãnh tụ đều hiểu được sách lược quan trọng mà làm cho người khác cùng bắt tay hợp tác. Nhưng có lúc, cũng phải bỏ ra rất nhiều tâm huyết mới có thể vận dụng được sách lược này, có lúc thì lại rất dễ dàng, giống như ông tổng biên tập thu nạp John, ông cũng chỉ cần sắp xếp một chút.

Tóm lại, cần phải dẫn dắt người khác có một sự tham gia nhiệt tình đối với bạn, trước tiên phải cho họ thử một chút, nếu có thể đừng quên cho người khác làm một vài việc đơn giản đã, nếu sự việc thành công, một cách dễ dàng thì nó sẽ luôn là sự thành công đích thực làm cho người ta phấn đấu

*** Nhân lúc vui vẻ hãy đề cập đến vấn đề mình cần làm**

Nhà quân phiệt Đông Bắc - Trương Tác Lâm rất thích đánh mạt chược, trong lúc đánh bài đã xảy ra một chuyện khá hay.

Có một chính khách muốn làm quan tại vùng Đông Bắc nên ông đã từng nhờ một ông chủ có thế lực giới thiệu ông cho Trương Tác Lâm, Trương Tác Lâm cũng đã đồng ý cho vị chính khách vào vị trí này, nhưng đợi rồi đợi mãi chẳng thấy có tin gì, vị chính khách này cứ như ngồi trên đống lửa.

Vị chính khách này lại một lần nữa đến gặp người bạn cũ, thật khéo người này lại làm cố vấn cho Trương Tác Lâm, vị chính khách này liền kể rõ ngọn ngành cho bạn mình nghe và xin bạn anh ta hãy hỏi hộ cho anh ta việc của anh ta đến đâu rồi.

Đâu ngờ, người cố vấn đó lắc đầu nói: "Không dễ đâu! Anh đã có người giới thiệu rồi, tôi lại một lần nữa nói giúp anh e rằng là đi truy hỏi ông ta rồi. Ông ta là một người rất đa nghi, ông ta sẽ nghĩ tại sao lại đi hỏi một chuyện vặt vãnh như vậy từ ông ta. Trước đây, ông ta có lẽ đã

muốn cho anh ta một chức quan, làm như vậy không những không được mà lại chuốc hoạ vào thân", nhưng cố vấn thì vẫn là cố vấn. Anh ta nhìn thấy vẻ thất vọng trên khuôn mặt của người chính khách, cũng nghĩ ra một điều chú ý cho bạn:

"Tôi nghĩ ra một kế, ông ấy dạo này rất thích đánh bài, chúng ta hãy mượn nhà của Mưu Tổng Trưởng mời mọi người đến ăn cơm rồi đánh bài, khi đánh bài anh cũng đến, anh là một tay cừ trong mạt chược đã đánh là không thất bại. Lần này anh chỉ được phép thua, không được thắng. Đừng lo là mình sẽ thua hết, nhất định là phải để cho ông thắng một cách mãn nguyện đến lúc đó tôi sẽ đưa diệu kế".

Như đã định, tại nhà của Mưu Tổng Trưởng, Trương Tác Lâm do người cố vấn mời cũng đến ăn cơm, ăn xong mọi người kéo bàn ra để cùng bài binh bố trận.

Tất cả mọi kế hoạch đều làm theo kế của người cố vấn, bài của Trương Tác Lâm rất đẹp cần ra lá bài gì thì ra lá bài đấy, cần ăn thì cứ ăn, cần dừng thì cứ dừng lại, ông ta nhất định sẽ rất vui mừng.

Vị chính khách này quả không hổ danh là một tay cừ trong mạt chược, anh ta biết rất rõ 13 con bài trong tay Trương Tác Lâm. Biết là Trương đang đợi để hoà, anh ta liền hạ bài của mình xuống. 12 lá bài được hạ xuống tính ra thì vị khách đó đã thua 2000 đồng, Trương Tác Lâm thắng 1800 đồng.

1800 so với Trương Tác Lâm mà nói thì chẳng là cái gì cả, nhưng ngược lại lần này ông lại cảm thấy rất vui vẻ và đắc ý, tự nhiên cho rằng mình đánh bài cũng giỏi.

Đánh bài xong, Trương Tác Lâm cần hút vài hơi xì gà, người cố vấn đó liền đứng bên cạnh châm xì gà cho ông hút. Hai người vừa hút vừa nói chuyện, người cố vấn liền ngồi nịnh ông: "Đại soái, ngài đánh bài thật cừ".

Trương Tác Lâm hít một hơi thuốc, cười nói:

"Đâu có, gặp may mà thôi"

Người cố vấn đó liền đổi chủ đề.

"Hôm nay người đó thua đau quá rồi! Anh ta không phải là người giàu có gì, lần này đến Bắc Kinh là muốn làm một chức quan nhỏ".

Trương Tác Lâm nghe xong nói:

"Anh ta là bạn của anh, vậy thì hãy trả lại anh ta đi, 1000 hay 2000 đối với chúng ta cũng chẳng bõ bèn gì".

Nói xong ông liền lấy séc ở trong túi ra. Người cố vấn đó liền xua tay và nói: "Làm thế không được, anh ta cũng là người có lòng tự trọng, tiền đã thua quyết không bao giờ lấy lại, anh ta trước đây cũng là quan của kinh thành thời nhà Thanh, cũng có tài lắm! Vì vậy xin đại soái hãy thương lấy anh ta, lo liệu cho anh ta, cho anh ta một chức quan gì cũng được, anh ta sẽ vô cùng cảm kích ngài".

Trương Tác Lâm đột nhiên nghĩ ra một điều gì đó, ông nói: "Ôi nghĩ ra rồi! Ông Mưu cũng đã từng giới thiệu qua anh ta cho tôi, tôi cũng đã xét cho anh ta rồi".

Người cố vấn vội nói:

"Vậy trước tiên tôi xin được thay mặt anh ấy tạ ơn đại soái vậy". Chưa đến một tuần người chính khách đó đã được đưa lên Bắc Kinh làm quan.

Cách mượn lúc người ta vui vẻ mà đề cập đến chuyện của mình quả là một cách làm sáng suốt, cho dù là không thành công, cũng có thể tránh sự bối rối có thể xảy ra.

PHỤ LỤC

TỰ MÌNH TRẮC NGHIỆM

Liệu bạn có phải là người biết ăn nói không?

Trắc nghiệm này là để xem liệu bạn có phải là người biết ăn nói không?

(1) Bạn thích cùng người khác thích nói chuyện phiếm không?

1. Thích

2. Lúc thích, lúc không

3. Không thích

(2) Bạn hy vọng một đồng nghiệp cố chấp của bạn sẽ làm theo kiến nghị của bạn, bạn nên làm thế nào?

1. Cố gắng làm cho anh ta tin kiến nghị này ít nhất cũng có sự đóng góp phần chất xám của anh ta

2. Khéo léo gây ra áp lực

3. Ép phải làm

(3) Người khác đang tán gẫu, bạn có đưa ra ý kiến của mình một cách tự động và không suy nghĩ không?

1. Không bao giờ

2. Có lúc có

3. Có

(4) Bạn có tự tin vào khả năng biểu đạt của mình không?

1. Có

2. Không

3. Không có

(5) Bạn có thể thuyết phục người khác làm việc của mình không?

1. Có thể

2. Có lúc có thể

3. Không thể

(6) Có một bạn học sinh liên tiếp 3 lần xin bạn giúp đỡ vào cuối tuần, bạn muốn từ chối, lúc này bạn sẽ nói gì?

1. Tôi rất muốn giúp bạn nhưng hôm nay tôi có một cuộc họp

2. Xin lỗi, hôm nay tôi cần đi giải quyết một chút việc riêng

3. Tôi không thể giúp được, việc của tôi vẫn chưa làm xong

(7) Bạn thấy có cần phải khiêm tốn không khi tự giới thiệu về mình trong lúc tìm việc?

1. Không

2. Không biết

3. Có

(8) Khi bạn là người chủ trì một cuộc họp, có một đồng sự lại cứ làm việc riêng, ảnh hưởng đến cuộc họp, bạn sẽ làm gì?

1. Nói với người đồng sự này đừng đưa ra những vấn đề khác trong cuộc họp

2. Tiếp tục phát biểu, còn ai muốn làm gì thì không cần biết

3. Nói lớn một cách giận dữ để trách móc người đó

(9) Nói một việc cho người khác, liệu bạn có thích độc chiếm chủ đề nói chuyện trong suốt buổi nói chuyện, và có cần phải nói rõ từng tình tiết một không?

1. Không

2. Có lúc có

3. Có

(10) Liệu bạn có phải là người biết tranh thủ cơ hội để trình bày quan điểm trước rất nhiều người không?

1. Có

2. Rất ít

3. Chưa bao giờ

HƯỚNG DẪN LẤY ĐIỂM

(1) Mỗi câu hỏi chọn câu trả lời (1) sẽ được 2 điểm, câu trả lời (2) được 1 điểm, câu trả lời (3) được 0 điểm.

(2) Tổng số điểm từ 0 - 12 điểm, nói rằng bạn không hoàn toàn là người biết nói chuyện, cần phải ra sức bồi dưỡng khả năng về mặt này, xin nhắc một lần nữa bạn hãy đọc lại nội dung quyển sách này nhé!

Tổng số điểm từ 13- 17 điểm, nói rằng bạn là người biết cách nói chuyện nhưng vẫn còn phải được tập luyện nhiều, không ngừng nâng cao mình, có thể chọn đọc nội dung trong quyển sách này và để hiểu biết một cách kỹ lưỡng hơn trong thực tế.

Tổng số điểm từ 18 trở lên, chỉ ra rằng bạn là người rất biết nói chuyện, nếu có thể vận dụng những kiến thức mới trong quyển sách này thì có thể trở thành một con người biết nói

chuyện nhất.

(3) Lời đánh giá này không phải là sự đong đếm chính xác khả năng nói chuyện của các anh (chị) mà nó chỉ là sự phỏng đoán có tính chất nhất định nào đó.

(4) Điểm mà bạn đạt được chỉ thể hiện được khả năng nói chuyện hiện tại, không thể hiện khả năng nói chuyện mà bạn thay thế được, chỉ cần đọc kỹ nội dung quyển sách này và vận dụng một cách linh hoạt trong thực tế, thì bạn nhất định sẽ có thể làm thay đổi hình tượng của bạn trong mắt người khác.